Содержание

1. ВСТУПЛЕНИЕ. Классификация документов делового общения
2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ. Разделение групп документов по функциональному значению

2.1 Организационно-правовые документы

2.2 Распорядительные документы

2.3 Информационно-справочные документы

2.4 Информационно-аналитические документы

2.5. Регистрационно-контрольные документы

2.6. Планирующие документы

2.7 Отчетные документы

2.8 Документы по персоналу

2.9 Документы переговорной и совещательной деятельности

2.10 Письменные обращения граждан

2.11 Прочие документы делового общения

3. Типы записи текстов документов

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Унификация и стандартизация

Список литературы

1. Вступление. Классификация документов делового общения

Все документы (документные образования), обращающиеся на предприятии, в организации, классифицируются по следующим признакам: видам деятельности, наименованию, способу фиксации информации, месту составления, степени сложности, степени гласности (секретности), срокам исполнения, юридической силе, стадиям создания, по происхождению, срокам хранения, степени обязательности, степени унификации, характеру содержания.

По видам деятельности (или назначению) документы подразделяются на организационно-правовые, распорядительные, информационно-справочные, информационно-аналитические, регистрационно-контрольные, планирующие, отчетные, по персоналу, деятельности коллегиальных органов, делового общения, судебно-исковые, финансово-бухгалтерские, предпринимательской деятельности.

По наименованию существует множество разновидностей документов. Приведем лишь некоторые: научные отчеты, технические регламенты, чертежи, схемы, графики, технологические и другие карты, приказы, распоряжения, указания, планы и отчеты, акты, протоколы, договоры, уставы, инструкции, справки, докладные, объяснительные записки, служебные письма, факсы, телеграммы, анкеты, стандарты, платежные требования и поручения, доверенности, исковые заявления, авторские свидетельства и т.д.

По способу фиксации информации документы бывают: письменные (рукописные, машинописные, типографские, подготовленные на множительных аппаратах, электронные), графические и фото-, фоно-, кинодокументы. Основным материальным носителем деловой информации является бумага.

По месту составления документы подразделяются на документы, используемые в организациях для решения внешних и внутренних вопросов. Внешняя документация в свою очередь делится на поступающую (входящую) и отправляемую (исходящую) корреспонденцию.

По степени сложности документы классифицируются на простые и сложные. Простые – это документы, в которых рассматривается один вопрос, в сложных рассматривается множество вопросов.

По грифу или степени гласности различают документы открытого пользования (доступа) (не содержащие государственной и коммерческой тайны) и документы с ограниченным доступом. Документы с ограниченным доступом бывают разной степени закрытости (совершенно секретные, секретные и др.) и документы для служебного пользования – конфиденциальные документы.

По юридической силе документы подразделяются подлинные и подложные. Подлинные документы бывают действительные и недействительные. Недействительным документ становится в результате истечения срока действия или отмены его другим документом.

По срокам исполнения документы классифицируются на срочные, второстепенные, итоговые, периодические. Срочными являются документы со сроком исполнения, установленным законом и соответствующими правовыми актами, а также телеграммы и другие документы с грифом «срочно».

По стадиям подготовки документы подразделяются на черновики и подлинники (оригиналы). Черновик – документ, подготовленный для дальнейшего оформления. Подлинник (беловой документ) – единственный экземпляр документа, оформленный и подписанный с черновика в соответствии с установленными требованиями.

С подлинника могут быть изготовлены копия, отпуск, выписка из документа и дубликат подлинника.

Копия – идентичное, заверенное должностным лицом воспроизведение подлинника. Отпуск – копия документа, остающаяся в делах организации, как свидетельство выполненной работы. Выписка из документа – заверенная часть текста подлинника. Дубликат – второй экземпляр, имеющий одинаковую силу с подлинником.

По происхождению документы классифицируются на служебные, подготовленные в организациях, и личные письма граждан с изложением жалоб, предложений, просьб.

По срокам хранения документы делятся на документы постоянного и документы временного хранения. Документы временного хранения, в свою очередь, подразделяются на документы со сроком хранения до 10 лет и свыше 10 лет.

По степени обязательности документы бывают информационные, содержащие сведения и факты о производственной и иной деятельности организаций, и директивные – обязательные для исполнения, носящие характер юридической или технической нормы.

По степени унификации различают документы индивидуальные, типовые, трафаретные, примерные (образцовые) и унифицированные, предусмотренные общероссийским классификатором управленческой документации (ОКУД) [15], а также в виде анкет и таблиц.

Индивидуальные (неунифицированные) документы по содержанию являются специфическими, носящими характер разового документа.

Типовыми являются документы, рассчитанные на изложение однородных процессов и явлений: типовой технологический процесс, типовые правила внутреннего распорядка и т.п.

Трафаретные документы имеют заранее напечатанный текст с пробелами, которые заполняются при окончательном оформлении документа в зависимости от конкретной ситуации. Распространенным вариантом трафаретного документа является анкета.

Анкета – способ представления текста, при котором постоянная информация располагается в левой части листа, строками друг под другом, а переменная вносится в документ в процессе его составления в правую часть листа. Анкетным методом смоделированы, например, приказы по приему, переводу и увольнению персонала и другие документы.

Таблица – форма подачи материала, когда постоянная информация размещается в заголовках граф и боковике (заголовки строк), а переменная (в цифровом или словесном выражении) – на пересечении соответствующих граф и строк. Текс, представленный в виде таблицы, обладает большой информационной емкостью, позволяет строго классифицировать и кодировать информацию и легко суммировать однопорядковые данные.

Примерные документы (образцы) носят ориентировочный характер и используются для составления и оформления документов по аналогии.

По характеру содержания документы бывают первичные и вторичные.

Первичный документ содержит исходную информацию, которая суммируется, обобщается во вторичных документах.

В хозяйственной деятельности организаций, кроме того, используются различные документы, оформляющие взаимоотношения сторон, вступающих в деловое сотрудничество и коммерческо-хозяйственные связи. Это, например, разного рода договоры: договоры поставки, выполнения работ или услуг, договоры аренды и др.

1. Основная часть. Группы документов по функциональному значению

2.1 Организационно-правовые документы

Главное назначение: посредством организационно-правовых документов осуществляются документальное оформление таких вопросов, как создание организации, установление ее структуры, штатной численности и состава, порядок функционирования и взаимодействия структурных подразделений, установление правил внутреннего трудового распорядка для сотрудников организации и порядка их действий при исполнении повседневных трудовых обязанностей.

Общее содержание – сердцевину составляют положения, подлежащие обязательному выполнению всеми сотрудниками организации и составляющие в своей совокупности организационно-правовую базу для нормального функционирования предприятия или учреждения.

Общие характерные черты:

1) подготовке организационно-правовых документов всегда предшествует конкретизированная по срокам и последовательности осуществления процедура их проектирования, разработки, уточнения и согласования.

2) введение организационно-правовых документов в действие всегда осуществляется после утверждения документа соответствующим руководителем.

3) организационно-правовые документы относятся к документам бессрочного действия и сохраняют свою юридическую силу до момента их отмены.

4) организационно-правовые документы – документы прямого действия, затрагивающие, как правило, комплекс взаимосвязанных вопросов.

5) для большинства организационно-правовых документов существуют единые требования к порядку и стилю изложения их содержания.

6) общие требования к оформлению организационно-правовых документов остаются едиными для всех документов данной группы (обязательные реквизиты и порядок их размещения, использование обычной стандартной бумаги, листы которой отвечают всем установленным требованиям, определенных шрифтов и т.п.).

наиболее распространенные организационно-правовые документы: устав организации, положение о структурном подразделении (коллегиальных органах) организации, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, инструкция по отдельным видам деятельности, должностные инструкции.

2.2 Распорядительные документы

Нормативно-правовые акты

НПА издаются на основе и во исполнение федеральных законов, указов, распоряжений Президента РФ, а также по инициативе ФОИВ в виде: постановлений, приказов, распоряжений, правил, инструкций, положений.

Срок подготовки проекта и издания НПА во избежание указаний соответствующих должностных лиц не должен превышать 1 месяца, если не установлен другой срок.

Структура НПА должна обеспечивать логическое развитие темы правового регулирования. Для разъяснения целей и мотивов принятия НПА в проекте дается вступительная часть (преамбула). Нормативные предписания (положения НПА) излагаются в виде пунктов, нумеруемых арабскими цифрами без точки и без заголовков. Пункты могут подразделяться на подпункты, имеющие буквенную или цифровую нумерацию. Таблицы, графики, карты, схемы должны оформляться в виде положений со ссылками на приложения в тексте соответствующих пунктов НПА. Одновременно с подготовкой проекта НПА продумываются предложения об изменении, дополнении или признании утратившими силу соответствующих ранее изданных актов, их частей или отдельных положений. Проект должен быть в обязательном порядке проверен на соответствие его содержания законодательству РФ, правилам русского языка и завизирован руководителем юридической службы органа-разработчика. НПА подписывается (утверждается) руководителем или его первым заместителем. Подписанный (утвержденный) НПА должен иметь реквизиты: наименование органа-издателя, наименование вида акта и его название, дата подписания (утверждения) акта и его номер, наименование должности и фамилия лица, подписавшего акт.

Приказы. Указания

Приказ – распоряжение руководителя организации, основной распорядительный служебный документ (правовой акт) повседневного управления, содержащий нормы, обязательные для исполнения подчиненными. Приказы большей частью относятся к внутренней служебной переписке, среди них можно выделить: ежегодные, повседневные, чрезвычайные, специальные и прочие приказы.

Резолюции на документах

Резолюция – знак того, что документ, доставленный в ваш адрес, не просто побывал у вас в руках, но и оставил своим содержанием некий след в вашей памяти. Более того – очень часто резолюция носит не столько ознакомительный, сколько директивный характер и содержит конкретные указания (или рекомендации) по работе вашим подчиненным (или коллегам).

Основные правила при написании резолюций: краткость, адресность, наличие срока исполнения документа, конкретность, ясность.

* 1. Информационно-справочные документы

Письма

Деловые письма оформляются на специальных бланках («бланках строгой отчетности»), отпечатанных типографским способом. Формат бланка – А4, значительно реже А5 или А3. А3 – для отработки обширных приложений к деловым письмам, или в качестве основы письма презентации. А5 – для оформления сопроводительных писем, справок по запросам и т.п.

В зависимости от специфики вопроса письма делятся на: 1) официальные деловые письма, 2) частные деловые письма, 3) рекомендательные письма, 4) письма-запросы, 5) письма-жалобы, 6) сопроводительные письма.

Общая структура делового письма: 1) заголовок, 2) дата написания, 3) наименование и адрес получателя, 4) вступительное обращение, 5) указание на общее содержание письма, 6) основной текст, 7)заключительная форма вежливости, 8) подпись отправителя, 9) ссылка на приложение (приложения), 10) приложения, 11) сведения об исполнителе, 12) постскриптум.

Оперативные информационно-справочные документы

* 1. телеграммы – передаются по телеграфу. Категории телеграмм: простая, срочная, правительственная и международная. Виды телеграмм: фототелеграмма, телеграмма с заверенной подписью, телеграмма-доверенность, телеграмма с оплаченным ответом и др.,
  2. телетайпограммы,
  3. телефонограммы – оперативная информация, передаваемая по телефону, записывается о руки,
  4. факсограммы – передача любого оригинального текста со всеми особенностями его оформления,
  5. E-mail – сообщения – передача текста посредствам электронной почты через локальную сеть.
  6. Информационно-аналитические документы

Служебные записки

Виды служебных записок: докладные, аналитические, обзорные, информационно-статистические, записки ad hoc, записки о состоянии дел за период времени.

Характерные особенности, отличающие служебную записку от доклада: 1) малые сроки подготовки, 2) ограниченный контингент составителей документа, 3) относительно небольшой объем текста записки, сочетающийся с высокой степенью его информативности, 4) особую ценность для содержания записки представляет ее актуальность, 5) записка почти всегда адресована конкретному лицу.

Типовая служебная записка, как правило, состоит из заголовка, сведений об адресате (адресатах, если рассылаются копии) и разработчике, даты написания, наименования темы, основного текста, подписи разработчика, указаний на приложения.

Дайджесты. Обзоры (ревю)

Дайджест – краткое содержание, «выжимка» из документа. Ревю – краткий обзор группы документов, объединенных какими-либо общими признаками. Как правило, обзоры, помимо информационной части, содержат также и аналитическую.

Описание создания:

1) получение и уяснение задания: тема дайджеста, объем документа, привлекаемые источники, сроки подготовки, наличие аналитической части, ее объем, основные акценты в ней, особенности оформления (наличие приложений, иллюстраций и т.п.), количество экземпляров;

2) составление общего плана: чему уделить в документе главное внимание, какие вопросы осветить дополнительно и в каком объеме, какие материалы запросить дополнительно, кто может оказать помощь или выступить в качестве рецензента, предусмотреть резерв времени на непредвиденные обстоятельства;

3) подбор материала;

4) систематизация и детальное изучение материала;

5) выбор фрагментов, отдельных материалов (статей, таблиц и т.п.);

6) взаимоувязка фрагментов содержания и окончательное их расположение;

7) предварительный просмотр;

8) составление оглавления;

9) окончательный просмотр;

10) репродуцирование (набор, сканирование и печать в едином формате);

11) контрольный просмотр;

12) представление на доклад.

2.5 Регистрационно-контрольные документы

Журналы первичного учета документов

Под первичным учетом (регистрацией) документов обычно понимают совокупность действий персонала организации по изучению, фиксации и сохранению соответствующих сведений на бумажном или машинном носителе.

Отдельные журналы первичного учета вводятся для: 1) входящих документов, 2) исходящих документов, 3) внутренних документов, 4) конфиденциальных документов, 5) документов особой важности (литерных и пр.).

Задачи, решаемые с помощью журналов первичного учета: 1) учет документов, 2) обеспечение сохранности документов, 3) осуществление оперативного поиска документов, 4) контроль исполнения документов.

Схемы первичного учета документов: 1) централизованная, 2) децентрализованная, 3) смешанная – унифицированная (единая для всех организаций).

Регистрационно-контрольные карточки

Регистрационно-контрольная карточка (РКК) – формализованный документ учета и текущего контроля за состоянием (исполнением) документов в организации.

Обязательные реквизиты РКК:

- сведения об исполнителе (отправителе или разработчике) документа,

- наименование вида документа, заголовок к тексту документа (иное указание на краткое содержание) документа,

- дата (поступления или подписания) документа,

- номер входящего документа,

- ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа (для исходящих документов),

- содержание резолюции на документе (текст поручения, дата, фамилия поручителя, фамилия исполнителя),

- отметка об исполнении документа и помещении его в дело.

В дополнение к обязательным реквизитам на РКК (как правило на обороте) могут быть помещены сведения:

- об исполнителях (если их несколько и на лицевой стороне указан только ответственный исполнитель),

- о ходе исполнения документа,

- о приложениях к документу.

Оформление дел. Внутренняя опись

Под делом подразумевается совокупность документов, объединенных по номинальному (то есть по виду) или функциональному (по назначению) признаку и подшитых (сброшюрованных в твердый переплет) в обратном хронологическом порядке.

Обязательными реквизитами обложки дела являются:

- наименование организации (структурного подразделения),

- номер дела,

- номер тома (для многотомных дел),

- заголовок дела (название вида документов, название организации или подразделения либо сведения об адресате или корреспонденте документов, указание на краткое содержание документов),

- даты открытия и закрытия дела,

- указание о сроках хранения дела.

Внутренняя опись дела – формальный документ, предназначенный для учета подшитых в данный том дела материалов организации.

Документация оперативного контроля за состоянием документов организации

К документам оперативного контроля относятся: 1) справка о состоянии исполнения документов на испрашиваемую дату (составляются, как правило, по группам документов), 2) справка о состоянии поэтапного (текущего) исполнения срочных и особо важных документов (ведется на один документ, ведется с момента начала исполнения до его окончания, о текущем отставании от сроков делается письменная отметка в справке и доклад руководителю.

2.6 Планирующие документы

Программы и планы развития (деятельности) организации

Основополагающими планирующими документами для организации являются программы и планы.

Программа – документ стратегического планирования, определяющий общий характер развития организации, основные направления ее развития, а также перечень наименований и сроков выполнения важнейших мероприятий. Обязательные реквизиты программы: 1) гриф ограничения доступа к документу, 2) гриф утверждения, 3) печать, 4) название вида документа, 5) заголовок к тексту, 6) текст, 7) дата документа, 8) место составления (издания) документа, 9) отметка о наличии приложений, 10) подпись.

План – документ среднесрочного и краткосрочного планирования, определяющий полную последовательность выполнения одного из направлений программы, в виде развернутого перечня наименований мероприятий их выполнения. Обязательные реквизиты плана: 1) гриф ограничения доступа к документу, 2) гриф утверждения, 3) название вида документа, 4) заголовок к тексту, 5) текст, 6) отметка о наличии приложений, 7) подпись.

Плановые таблицы, графики

Плановая таблица – вспомогательный документ планирования, отражающий основные показатели текущей деятельности организации (производственной, финансово-экономической и т.д.) в своей совокупности за стандартный отрезок времени. Обязательные реквизиты: 1) гриф ограничения доступа к документу, 2) гриф утверждения, 3) название вида документа, 4) заголовок к тексту, 5) текст, 6) подпись.

График выполнения мероприятий

Вспомогательный документ планирования, отражающий, как правило, один (важнейший) показатель текущей деятельности одного подразделения организации (производственной, финансово-экономической и т.д.) за стандартный отрезок времени (обычно декаду или месяц). Обязательные реквизиты: 1) название вида документа, 2) заголовок к тексту, 3) текст (график с пояснениями и условными обозначениями), 4) подпись.

2.7 Отчетные документы

Отчеты

Отчет – документ, содержащий сведения о результатах деятельности организации за некий стандартный период времени и представляемый в орган административного управления в установленной форме и в предписанные сроки. Отчеты различают по месту обращения, по срокам представления, по характеру содержащихся в них сведений. Отчеты разрабатываются в виде текстовых, текстово-табличных, табличных документов, а также на формализованных бланках. Обязательные реквизиты: 1) название вида документа, 2) заголовок к тексту, 3)сведения об адресате, 4) текст, 5) отметка о наличии приложений, 6) подпись.

Докладные

Докладная характеризуется:

- небольшими сроками подготовки (1день или несколько часов),

- в подготовке участвуют 1-2 сотрудника,

- небольшой объем текста (2-3 страницы),

- высокой актуальностью излагаемой информации,

- адресована конкретному лицу.

Обязательные реквизиты: 1) название вида документа, 2) заголовок к тексту, 3)сведения об адресате (адресатах, если рассылаются копии), 4) текст, 5) отметка о наличии приложений, 6) подпись.

Сводки

Сводка – документ, содержащий статистическую информацию (до нескольких десятков показателей) по конкретному направлению деятельности организации. Реквизиты: 1) название вида документа, 2) заголовок к тексту, 3)сведения об адресате (адресатах, если рассылаются копии), 4) текст (излагается в упрощенном виде – в форме списка показателей), 5) отметка о наличии приложений, 6) подпись.

Акты

Акт – итоговый документ, предназначенный для подтверждения (констатации) и письменного юридического закрепления результатов неких событий, предварительно установленных фактов, совершения определенных действий и т.д. По назначению акты делятся на: 1)акты проверки (расследования, испытания), 2) приема и передачи (дел, оборудования, материальных и иных ценностей), 3) инвентаризации (ликвидации предприятия или учреждения), 4) несоответствия (списания, категорирования). Обязательные реквизиты: 1) гриф ограничения доступа к документу, 2) гриф утверждения, 3) печать, 4) наименование вида документа, 5) заголовок к тексту, 6) дата документа, 7) место составления (издания) документа, 8) текст, 9) отметка о наличии приложений, 10) подпись.

2.8 Документы по персоналу

Первичные документы трудоустройства

1) заявление о приеме на работу – пишется от руки в следующей форме:

- адресат (наименование должности, фамилия и инициалы руководителя организации),

- наименование вида документа,

- текст документа,

- подпись (лица, составившего заявление, с указанием даты написания, личной подписи и ее расшифровки).

- резолюция,

- отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

2) анкета – бланк с перечнем вопросов об основных биографических данных сотрудника, его образовании, предыдущей трудовой деятельности, семейном положении и т.д.

3) автобиография – оформленное на листе писчей бумаги формата А4 краткое жизнеописание с указанием основных персональных данных о ее составителе (и его ближайших родственниках), сведений об этапах учебно-трудовой деятельности кандидата и другую необходимую информацию, предоставление которой предусмотрено законом. Автобиография излагается в хронологическом порядке (вначале сведения о себе, затем – о ближайших родственниках, дополнительные сведения – в конце текста). Реквизиты: 1) наименование вида документа, 2) текст документа, 3) подпись.

Трудовой договор

Трудовой договор – это юридически оформленное письменное соглашение сторон (как правило, именуемых соответственно «работодатель» и «работник») о добровольном принятии на себя конкретных обязанностей, констатирующем готовность сторон выполнять взятые обязательства в течение некоторого периода времени на вполне определенных условиях. Типовой трудовой договор включает в себя:

- наименование документа,

- указание на место и дату заключения договора,

- преамбула договора (с указанием полного и условного наименования договаривающихся сторон),

- базовые условия (содержание, характер работы и требуемый уровень квалификации для ее выполнения),

- указание на тип договора (по основной работе или совместительству),

- указание на вид договора (срочный или бессрочный),

- срок действия договора (для срочного),

- продолжительность испытания,

- обязанности работника с указанием общих профессиональных обязанностей работника, чем они регламентируются,

- обязанности работодателя с указанием основных обязательств администрации по созданию и обеспечению нормальных условий труда, его оплаты и т.п.,

- сведения о предоставлении гарантий по защите трудовых прав работника,

- сведения об особенностях режима труда и отдыха,

- сведения о величине денежного вознаграждения, порядке его выплаты,

- сведения о порядке предоставления и продолжительности отпуска,

- прочие условия по данному договору,

- особые условия по данному договору (условия расторжения или пересмотра условий договора),

- условия прекращения действий договора,

- юридические адреса, прочие необходимые реквизиты договаривающихся сторон,

- подписи договаривающихся сторон,

- даты подписания договора сторонами,

- приложения к договору.

Оформление и ведение трудовой книжки

Трудовая книжка – основной документ, регистрирующий этапы трудовой деятельности. В трудовую книжку заносятся:

1) сведения о работнике – фамилия, имя, отчество, дата рождения, образование, профессия, специальность,

2) сведения о работе – прием на работу.

Формирование и ведение личных дел

Личное дело – сгруппированная в соответствии с определенными правилами совокупность должным образом оформленных документов, содержащих необходимые персональные сведения о сотруднике. Подразделяются на анкетно-биографические и служебно-специальные.

Формализованные документы персонального учета

- типовая межотраслевая форма (ТМФ) приказа о приеме на работу (форма – Т-1),

- ТМФ личной карточки (форма Т-2),

- ТМФ учетной карточки научного работника (форма Т-4),

- ТМФ приказа о переводе на другую работу (форма Т-5),

- ТМФ табеля учета использования рабочего времени и расчета заработной платы (форма Т-6),

- ТМФ приказа о прекращении трудового (договора) контракта (форма Т-8),

- ТМФ табеля учета использования рабочего времени и расчета заработной платы №2 (форма Т-12),

- ТФ табеля учета использования рабочего времени (форма Т-13),

Аттестация работника

Под аттестацией понимают периодическое определение квалификации работника на предмет соответствия последнего занимаемой должности. Аттестация может быть плановой и внеплановой (специальной).

Аттестация – это письменный отзыв, или характеристика, содержащая краткое описание учебно-производственного опыта аттестуемого и отражающая его трудовые достоинства и недостатки за тот или иной период работы.

Составление характеристик

Подразделяются на: 1) служебные, 2) рекомендательные, 3)аттестационные, 4) частные (функциональные).

Структура характеристик: 1) заголовок, 2) краткие сведения о характеризуемом, 3) основной текст, 4) выводы, 5)наименование организации, для которой выдана характеристика, 5)дата подписания характеристики, 6) подпись лица, выдавшего характеристику, 7) приложения.

2.9 Документы переговорной и совещательной деятельности

Протоколы

Протокол – основной документ регистрации совещательной и переговорной деятельности, представляющий собой оформленную в соответствии с установленными правилами полную и точную письменную информацию о порядке проведения конкретного служебного мероприятия (заседания, совещания, собрания, переговоров и т.п.).

2.9.2 Доклады и выступления (содоклады)

2.10 Письменные обращения граждан

Исковые заявления, кассационные жалобы

Реквизиты: 1) указание на адресата, 2) сведения об истце, 3) сведения об ответчике, 4) текст документа, 5) указание на приложения, 6) подпись.

Жалобы, предложения и заявления

Письменное обращение должно: 1) иметь четкую адресацию, 2) отличаться сравнительно небольшим объемом содержания, 3) освещать только один вопрос, но с той степенью подробности, которая обеспечит быстрое и правильное его разрешение, 4) опираться на факты, 5) быть изложено простыми предложениями, 6) в обязательном порядке подписана тем, кто его составил. Обязательные реквизиты: 1) указание на адресата, 2) наименование вида документа, 3) текст документа, 4)отметка о наличии приложения, 5) подпись.

Формализованные документы, применяемые в работе с письменными обращениями

Основные виды документов:

- регистрационная карточка письменных обращений,

- аннотационный лист,

- справка о состоянии работы с письменными обращениями,

- справка о качественной характеристике поступающих письменных обращений.

2.11 Прочие документы делового общения

Табель форм документов. Альбом форм документов

Табель форм документов – это перечень разрешенных к применению в данной организации единых по структуре (формализованных) документов, при помощи которых должностные лица осуществляют повседневное руководство подразделениями организации.

Задачи:

- учет существующих в организации видов документов (по наименованию),

- классификация существующих документов,

- совершенствование существующих документов,

- оптимизация и разграничение информационных потоков,

- придание юридической силы вновь разработанным документам,

- создание формализованных электронных документов.

Альбом форм документов – это сборник форм документов, разрешенных к использованию в данной организации, который также осуществляет учет существующих в организации форм документов, облегчает и ускоряет их поиск.

Выписки из документов

Выписка из документа представляет собой оформленное в соответствии с действующими правилами точное воспроизведение фрагмента содержания данного документа на твердой основе (бумаге).

Содержание выписки: 1) заголовок документа, 2) наименование документа-источника, 3) основной текст, дословно повторяющий содержание оригинала, 4) заверительную надпись, скрепленная печатью организации.

Копии с документов

Копия документа – это оформленное в соответствии с действующими правилами точное и полное воспроизведение содержания данного документа на твердой основе (бумаге). Содержание копии: 1) заголовок документа, 2) наименование документа-источника, 3) основной текст, в полном объеме дословно повторяющий содержание оригинала, 4) заверительную надпись, скрепленная печатью организации.

Доверенности

Доверенность – это письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства при решении определенных вопросов (в основном имущественного характера) перед третьими лицами.

Содержание доверенности: 1) заголовок документа, 2) место и дату подписания, 3) основной текст, включающий в себя указание фамилии, имени и отчества, домашнего адреса, на имя которого выдается доверенность, а также лица, которое выдает доверенность, 4) удостоверительная надпись, скрепленная печатью организации.

Справки

Содержание справки: 1) наименование документа, 2) основной текст, 3) сведения об организации, для которой выдана справка, 4) сведения о сроке годности справки, 5) подпись лица, выдавшего справку, заверенная печатью организации.

3. Типы записи текстов документов

По способу фиксации информации документы бывают:

1) письменные – текстовые документы, информация которых зафиксирована любым типом письма:

а) рукописные – письменные документы, при создании которых знаки письма наносят от руки (только рукописным способом оформляются: автобиографии, заявления, расписки, трафаретные части документов: анкета, личный листок по учету кадров, табели учета рабочего времени и т.п.)

б) машинописные – письменные документы, при создании которых знаки письма наносят техническими средствами. Используют портативные, компактные и канцелярские пишущие машины:

- стандартные механические и электромеханические пишущие машины («УФА-М», «Ятрань»)

- стандартные электронные со строковым дисплеем и без него («Роботрон S6001» и «Роботрон СМ 6908.04») ,

- электронные с речевым вводом информации

в) типографские

г) подготовленные на множительных аппаратах

д) электронные – персональный компьютер

основные возможности компьютерных технологий в делопроизводстве:

- помощь в создании документа,

- передача документа на расстояние любому адресату, у которого есть факсимильная связь или ПК и модем,

- регистрация документа,

- контроль за исполнением документа,

- перевод текста документа с одного языка на другой,

- защита документов

2) изобразительные – содержащие информацию, выраженную посредством изображения какого-либо объекта;

3) графические – изобразительные документы, в которых изображение объекта получено посредством линий, штрихов, светотени;

4) аудиовизуальные – содержащие изобразительную и звуковую информацию;

5) фотодокументы – изобразительные документы, созданные фотографическим способом;

6) фонодокументы – содержащие звуковую информацию, зафиксированную любой системой звукозаписи;

7) кинодокументы – изобразительные или аудиовизуальные документы, созданные кинематографическим способом;

8) иконографические – документы, содержащие преимущественно изображения произведений искусств, специальной или художественной фотографии;

9) текстовые – содержащие речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи;

10) документы на машинном носителе – документы созданные с использованием носителей и способов записи, обеспечивающих обработку их информации электронно-вычислительной машиной;

11) видеограммы – изображение документов на экране электронно-лучевой трубки.

4. Заключение. Унификация и стандартизация

Процесс управления характерен разнообразием и повторяемостью рабочих ситуаций и предпринимаемых действий по их разрешению. Отсюда большое, зачастую неоправданное, разнообразие документов и необходимость их унификации и стандартизации.

Суть унификации сводится к сокращению неоправданного многообразия документов, приведению к единообразию их форм, структуры, языковых конструкций и операций по обработке, учету и хранению.

Суть стандартизации в делопроизводстве заключается в возведении в норму, обязательную для применения, оптимальных правил и требований по разработке и оформлению документов, принятых в установленном порядке для всеобщего и многократного их применения в делопроизводстве. Результаты разработки при этом оформляются в виде межгосударственных (ГОСТ), государственных (ГОСТ Р), отраслевых стандартов (ОСТ) и стандартов предприятий, учреждений и организаций (СТП).

Результатом работы по унификации и стандартизации могут быть как стандарты на отдельные виды документов, так и на унифицированные системы документации. В стране, кроме того, действует унифицированная система банковской документации по учету труда и его оплаты, унифицированная система первичной учетной документации и другие системы. Полный перечень УСД дан в Общероссийском классификаторе управленческой документации ОК 011-93.

Список использованной литературы

1. Государственный стандарт Российской Федерации «Делопроизводство и архивное дело» термины и определения ГОСТ Р 51141-98 дата введения 1999-01-01

2. Государственный стандарт Российской Федерации «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» ГОСТ Р 6.30-97

3. Оформление документов. Методические рекомендации на основе ГОСТ Р 6.30-97 Москва: Научная книга, 1998г.

4. Делопроизводство (организация и технология документационного обеспечения управления). Учебник для ВУЗов, Москва, ЮНИТИ-ДАНА, 2000г.