**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность.** В настоящее время информация рассматривается как ресурс, который, как и традиционные ресурсы можно добывать, перерабатывать, использовать, распространять. Но сама по себе информация еще не имеет силу, практического применения, пока она грамотно не переработана, не сохранена. Для того, чтобы она приобрела дальнейшее применение в производстве и управлении, она должна быть заключена в официальный документ: приказ, протокол, письмо, отчет и т.д. Документированная информация составляет основу управления, поскольку пронизывает все ее органы. Информация в современном обществе - это полноценный ресурс производства, важный элемент жизни общества. Правовое государство с эффективно работающими институтами власти не может качественно исполнять свои функции без конкретных правил и процедур, в том числе и в области работы с документами. Таким образом, документация, будучи тесно связанной, со всеми формами управленческой деятельности, используется аппаратом управления в качестве способа и средства реализации возложенных на него функций.

Деятельность государственного учреждения, как и любой организации, предприятия неразрывно связана с документацией. Посредством документа информация передается во времени и пространстве. Поэтому актуальность настоящей работы определяется следующим образом. Документ, как носитель информации, выступает в качестве непременного элемента организации деятельности учреждения. Нельзя грамотно составить документ, не имея представления о его структуре, виде, назначении, классификации. Правильно организованный документооборот, четкое распределение функций исполнителей облегчает работу учреждения в целом. Документы циркулируют в учреждении в большом количестве. Несомненно, каждый из них имеет свое назначение. Неотъемлемой частью документооборота учреждения являются входящие и исходящие документы. Они важны, т.к. связывают учреждение с другими организациями и, конечно, органами власти. Постановления, приказы являются в первую очередь входящими документами. От правильного их движения зависит своевременность исполнения. Грамотная организация документооборота важна потому, что современное общество не стоит на месте, развивается, совершенствуется. Чтобы иметь статус делового учреждения недопустимо совершать ошибки в оформлении документов. От четкости и оперативности обработки и движения документов в конечном итоге зависит быстрота принятия решений. Поэтому в рациональной организации документообороту всегда уделяется большое внимание.

**Целью** настоящей работы является анализ организации работы с входящей и исходящей документацией в государственном учреждении.

Реализация поставленной цели осуществляется путем решения следующих основных **задач:**

- раскрыть понятие документопотоков и их значение;

- рассмотреть технологию работы с входящими и исходящими документами.

В связи с этим **объектом** работы являются документопотоки государственных учреждений.

**Предметом** работы является технология работы с входящими и исходящими документопотоками.

**Степень изученности темы.**  Несмотря на то, что данный вопрос достаточно полно исследован в научных трудах многих авторов, в реальных отношениях часто возникает множество вопросов, требующих более детальной проработки. Также следует отметить, что вопросы управления документацией в отечественной литературе как самостоятельные до настоящего времени не ставились. Лишь в отдельных работах можно увидеть попытки ввести управление документацией в качестве предмета исследования в постановочном плане как отражение зарубежного опыта и перспективное направление развития отечественного документоведения и организации делопроизводства.

Между тем в развитых странах, давно прошедших этап «первоначального накопления» средств вычислительной техники и связи, в обществе, которое теперь характеризуют как «постиндустриальное» или «информационное», разработке проблем управления документацией уделяется все больше внимания.

**Теоретической основой** настоящей работы являются труды специалистов в области документоведения, таких как Андреево й В.И., Андреевой В.В., Басакова М.И., Ватолиной М.В., Барановского В.П., Кирсановой М.В., Кузнецовой Т.В., Кудряева В.А., Ларина М.В., Санкино Л.В., Вяловой Л.М., Шатиной Н.В. и др.

При написании работы были использованы такие **методы исследования**, как анализ существующей источниковой базы по рассматриваемой проблематике (метод научного анализа); обобщение и синтез точек зрения, представленных в источниковой базе (метод научного синтеза и обобщения); моделирование на основе полученных данных авторского видения в раскрытии поставленной проблематики (метод моделирования) и др.

**Научная новизна** связана с отсутствием в отечественном документоведении фундаментальных теоретических и прикладных научных исследований в области управления документацией в организациях.

**Структура работы** состоит из введения, трех глав основной, заключения и списка используемой литературы

**ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ ДОКУМЕНТОПОТОКОВ И ИХ ЗНАЧЕНИЕ**

Необходимость фиксировать информацию появилась у людей в глубокой древности. До нашего времени дошли документы различных эпох, созданные на глиняных табличках, бересте, каменных стелах и т.д. В настоящее время в управленческой практике используют главным образом документы, созданные каким-либо способом письма - рукописным, машинописным, типографским, компьютерным, а также с использованием графики, рисунка, фотографии, звуко - и видеозаписи и на специальном материале (бумаге, кино- и фотопленке, магнитной ленте, диске и др.)[[1]](#footnote-1).

Древнейшей техникой документирования было текстовое рукописное письмо. В конце XX века с изобретением пишущей машинки стали применяться средства механизации труда. В 1980 - е годы в управленческую деятельность внедрились персональные компьютеры и стали широко использоваться для создания документов. В настоящее время почти все компьютеры имеют программное обеспечение, позволяющее автоматизировать процессы составления, корректировки, редактирования, оформления, изготовления и пересылки текстовых документов. Однако внедрение новых информационных технологий не исключает составления документов на бумажной основе и их обязательного оформления в соответствии с установленными правилами[[2]](#footnote-2).

В процессе деятельности учреждения создается и функционирует большое количество документов. Документ - зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. Носителем, при этом, может выступать любой материальный объект, используемый для закрепления и хранения на нем речевой, звуковой или изобразительной информации, в том числе в преобразованном виде. Данный процесс записи информации является строго регламентированным, что, в свою очередь, обеспечивает юридическую силу документа. От правильной организации работы с документами зависит эффективность работы учреждения[[3]](#footnote-3).

С помощью документации осуществляется:

1. планирование;
2. финансирование;
3. управление;
4. бухгалтерский учет;
5. отчетность.

Отобразив информацию, документ обеспечивает:

1. ее сохранность;
2. сбор (накопление);
3. многократное использование;
4. возможность передачи;
5. возможность обработки информации;
6. использование информации в дальнейшем[[4]](#footnote-4).

Технология работы с документами имеет следующий порядок: прием и первичная обработка, предварительное рассмотрение и распределение, регистрация, контроль исполнения, информационно-справочная работа, отправка, систематизация (формирование дел) и текущее хранение.

Документы имеют большое значение в управленческом процессе организации, т.к. они отражают ее работу, являются аргументом в спорных ситуациях, любые решения принимаются на основе документов. Формы управления также тесно связаны с документами, например, руководство - с изданием приказов, распоряжений; планирование - с составлением планов и т.д.

С целью организации и повышения эффективности работы с документами принято распределение их по группам - классификация документов. Условно документы можно разделить на следующие группы: По способу документирования:

1. рукописные;
2. печатные;
3. электронные;
4. кино-, фото-, фонодокументы.

По сфере использования:

1. организационно-распорядительные;
2. финансово-бухгалтерские;
3. научно-технические;
4. по труду;
5. отчетно-статистические.

По месту составления:

1. входящие;
2. исходящие;
3. внутренние.

По грифу ограничения доступа:

1. открытые;
2. с грифом ограничения доступа.

По происхождению:

1. официальные (служебные);
2. личные (касающиеся интересов конкретного лица).

По форме изложения:

1) индивидуальные;

2) трафаретные;

3) типовые.

По срокам хранения:

1. постоянного хранения (бессрочного);
2. долговременного хранения (свыше 10 лет);
3. временного хранения (до 10 лет)[[5]](#footnote-5).

В целях сокращения количества используемых форм документов, их унификации, удобства работы с ними министерствами и ведомствами разработан табель унифицированных форм документов. Табель составляется в виде таблицы, в которой документы могут быть систематизированы: по функциям и задачам, структурным подразделениям, а также может быть дополнен графами: код формы документа по классификатору, ответственный за контроль исполнения и т.д[[6]](#footnote-6).

В Российской Федерации разработаны следующие унифицированные системы:

1. организационно - распорядительной документации;
2. банковской документации;
3. финансовой, учетной и отчетной бухгалтерской документации

бюджетных организаций;

1. отчетно-статистической документации;
2. документации по труду;
3. документации Пенсионного фонда РФ[[7]](#footnote-7).

В настоящее время основной документооборот учреждения составляют печатные и электронные документы. Рукописные документы также не утратили своей актуальности, таким примером служат заявления, объяснительные и докладные записки.

Печатные документы имеют свои преимущества и недостатки. Печатный документ доводит информацию до исполнителя, не имеющего персонального компьютера. К данному документу всегда можно вернуться, при условии его длительного хранения в архиве. Преимуществом, а порой, и недостатком является отсутствие возможности что-либо исправить в нем, внести поправки. Хранение печатных документов требует большой площади для их архивов. При пересылке возможна утеря или повреждение документа. Создание печатного документа требует гораздо большего времени, чем электронного[[8]](#footnote-8).

Движение документов в учреждении составляет ее документооборот.

Документирование осуществляется на естественном языке (рукописные, машинописные документы, в том числе телеграммы, телефонограммы, машинограммы), а также на искусственных языках с использованием новых носителей (перфокарты, перфоленты, магнитные ленты, карты, дискеты и др.).

Организация работы с документами - это обеспечение движения документов в аппарате управления, их использования в справочных целях и хранения. Этот термин определяется Госстандартом как «организация документооборота, хранение и использования документов в текущей деятельности учреждения».

Документооборот - сложный технологический процесс, характеризующийся различными параметрами, связанными с процессами документирования и со всей деятельностью организации. Организация документооборота включает все операции по приему, передаче, составлению, согласованию, оформлению, удостоверению и отправке документов.

Основными характеристиками документооборота являются маршрут движения, который включает все инстанции на пути движения документа от создания черновика (или от получения) до подшивки в дело, и время, затрачиваемое на прохождение документов по этому маршруту. Отсюда главное правило организации документооборота - оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени. Кроме того, при организации движения документов необходимо выполнение следующих правил:

1. Максимальное сокращение инстанций прохождения документов (за счет исключения технологических операций и обработке документов и управленческих звеньев, не обусловленных деловой необходимостью);
2. Исключение или максимальное ограничение возвратных движений

документов (при их обработке - регистрация и доставка, при их подготовке - визирование и согласование и т.д.);

1. Максимальное единообразие в порядке прохождения и процессах обработки основных категорий документов, исходя из того, что каждое перемещение документа должно быть оправданным[[9]](#footnote-9).

Документооборот делится на несколько частей - потоков, обеспечивающих прямую и обратную связь в управлении, их различают по направлению и по отношению к управленческому процессу. По направлению документопотоки делятся на:

1. горизонтальные потоки, связывающие учреждения одного уровня;
2. вертикальные, связывающие учреждения различных уровней.

Восходящие потоки - это документы, получаемые вышестоящим учреждением от подчиненных учреждений. Нисходящие потоки - документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным учреждениям. По отношению к управленческому объекту они делятся на входящий, исходящий, внутренний документопотоки[[10]](#footnote-10).

Входящие документы образуют три направления движения: руководству организации, руководству структурных подразделений, непосредственно специалисту.

Исходящий документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. Они могут быть инициативными или ответными.

Маршрут движения входящих документов зависит от принятой в учреждении технологии работы с документами. Процесс регистрации имеет два этапа: внесение в регистрационные формы данных о полученном документе и дополнение этих данных резолюцией, сроками исполнения, указаниями по исполнению после рассмотрения руководителем. Таким образом, технология регистрации документов увеличивает время движения документа от получения до исполнителя. Исходящий документопоток пронизывает всю управленческую структуру. Как инициативные, так и ответные документы готовят исполнители в структурных подразделениях. Маршрут движения этих документов зависит от количества инстанций согласования, визирования и подписания документов, а также от принятой технологии перепечатки текста, регистрации и отправки документов[[11]](#footnote-11).

Основываясь на приведенных данных, характеризующих документопотоки, служба делопроизводства может разрабатывать наиболее целесообразные маршруты движения документопотоков. Сократить время на обработку входящих документов можно следующим образом. Не вся входящая информация должная быть доведена до руководителя. На примере государственного учреждения здравоохранения «АКПБ №2» возникают выводы: приказы, распоряжения вышестоящий органов доводятся до руководителя в обязательном порядке. Текущая же, ежедневная документация: запросы, постановления, статистические документы и др. передаются конкретному исполнителю.

Информация, зафиксированная в документе - это основание для принятия управленческих решений, доказательство их исполнения, материал для справочно-поисковой работы. Именно поэтому документы имеют единые правила составления и оформления.

Таким образом можно сделать следующий вывод о том, что в процессе хозяйственной деятельности людей всякое согласованное взаимодействие осуществляется с помощью управления. Связи в системе управления реализуются посредством информации, которая представляет собой обмен сведениями, мнениями, командами между людьми (управленческими структурами). Всё это может передаваться разными способами, в том числе машинным.

Носителем информации является документ (в переводе с латинского «документ» означает «свидетельство», «способ доказательства»).

Документ – это материальный объект с закреплённой на нём информацией для передачи её во времени и пространстве.

Документ является информационной функцией, в нём фиксируются факты, события, явления практической мыслительной деятельности человека. С помощью документа обеспечивается воздействие на группы людей для организации и координации их деятельности. Коммуникативная форма документа обеспечивает внешние связи предприятия и организаций.

Нормативно-правовую базу делопроизводства в современной России составляет совокупность законодательных актов Российской Федерации, правовых и нормативных актов и методических документов, регламентирующих вопросы создания, технологию обработки и хранения деловых документов, а также регулирующих работу служб делопроизводства на всех уровнях управления.

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

**ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТ С ВХОДЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ**

Как уже отмечалось в первой главе, в документационном обеспечении учреждения можно выделить три группы документов: поступающие (входящие) документы, отправляемые (исходящие) документы и внутренние документы. Каждая из этих групп имеет свои особенности обработки и прохождения.

Работа с входящими документами начинается со стадии приема документов секретарем или работником службы делопроизводства, дальнейшей сортировки и регистрации. После рассмотрения их руководителем и простановки резолюции документы направляются на исполнение[[12]](#footnote-12).

Алгоритм работы с исходящими документами отличен тем, что работа с оригиналами исходящих документов заканчивается на стадии отправки документа адресату после его регистрации. Копии исходящих документов после подшивки в дела проходят те же стадии обработки, что и входящие[[13]](#footnote-13).

Со стадии формирования дел все группы документов проходят одни и те же операции: использование в справочно-информационной работе в течении трех лет и определение дальнейшей «судьбы» документа (архивное хранение, дальнейшее использование или уничтожение).

Основу правильной организации работы с документами составляет четкое разделение функций и вытекающих из них обязанностей между работниками предприятия. Точное знание обязанностей повышает ответственность каждого работника и в то же время исключает дублирование операций при работе с документами. Разделение труда между работниками закрепляется в должностных инструкциях или в инструкциях по делопроизводству.

Различные операции по обработке документа следует выполнять параллельно, чтобы сократить время его пребывания в сфере делопроизводства и повысить оперативность исполнения. Например, копирование документа, в исполнении которого должны принимать участие несколько лиц, и одновременная передача копии всем исполнителям[[14]](#footnote-14).

Копии с документа снимают после рассмотрения его руководителем и нанесения резолюций. Количество копий соответствует количеству исполнителей; подлинник передается ответственному исполнителю (как правило, фамилия его стоит в резолюции первой).

Схемы движения всех документов в организации разрабатываются руководителем службы делопроизводства для различных категорий документов: поступающих в организацию, отправляемых из организации и внутренних документов.

Входящие документы образуют 3 направления движения:

- руководству организации;

- руководству структурных подразделений;

- непосредственно специалисту.

Исходящий документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. Исходящие документы могут быть инициативными или ответными.

Инициативные документы всегда значительно превышают группу ответных документов. Исходящий документопоток, как правило, пронизывает всю управленческую структуру. Маршрут движения этих документов зависит от количества инстанций согласования, визирования, подписания документов.

Все поступившие в организацию документы, независимо от способа поступления, (почта, телеграф, спецсвязь, факс, электронная почта) передаются конкретному должностному лицу службы делопроизводства.

Задача службы делопроизводства - организовать учет поступления документов из всех источников, их первичную обработку, координировать их движение[[15]](#footnote-15).

Обработка входящих документов включает в себя несколько этапов:

1. Прием и первичная обработка документов.

2. Предварительное рассмотрение и распределение документов.

3. Регистрация документов.

4. Рассмотрение документов руководством.

5. Передача документов на исполнение.

6. Контроль исполнения.

7. Подшивка документов в дела.

В нормативных документах регламентированы правила первичной обработки поступивших документов. Они сводятся к следующему:

1. Проверяется правильность доставки. Ошибочно доставленная документация возвращается на почту для пересылки адресату.

2. Проверяется целостность упаковки, сохранность печатей, конверты вскрываются, проверяя комплектность и сохранность вложений. При обнаружении повреждений конвертов, отсутствия документов, приложений к ним, несоответствия документов и приложении об этом сообщают отправителю.

3. При поступлении машиночитаемых документов обрабатывается только сопроводительная документация, машинные носители в упаковке передаются по назначению[[16]](#footnote-16).

4. Телеграммы, поступившие в организацию, принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема. Регистрируются по тем же правилам, что и письма[[17]](#footnote-17).

5. Текст поступившей телефонограммы записывается (печатается) получателем на специальном бланке или в журнале и оперативно передается руководителю, которому она адресована[[18]](#footnote-18).

6. Как правило, конверты уничтожают. Сохраняют конверты (подкалывая их к документу) только в тех случаях, когда на документе отсутствует обратный адрес, когда дата на почтовом штемпеле имеет значение для доказательства даты получения документа, когда на конверте нет надписи «лично», а документ носит личный характер. Конверты с обращениями граждан сохраняются всегда.

7. Документы с пометкой «лично» не вскрываются, а передаются адресату. Если в конверте служебный документ, то адресат после прочтения возвращает его в канцелярию для регистрации.

8. На всех входящих документах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий факт и время поступления документа в организацию. В штампе указывается наименование организации, дата поступления, при необходимости - часы и минуты. Обычно в штампе предусмотрено место для последующего проставления входящего регистрационного индекса.

9. Сортировка документов на регистрируемые и нерегистрируемые в соответствии с перечнем нерегистрируемых документов. Сразу по назначению передаются документы с пометкой «лично». Затем откладываются нерегистрируемые, и, наконец, документы, подлежащие регистрации.

Предварительное рассмотрение и распределение документов.

Предварительное рассмотрение документов проводится квалифицированным работником службы ДОУ или секретарем-референтом руководителя.

Документы, не подлежащие предварительному рассмотрению, передаются по назначению:

- структурным подразделениям;

- должностным лицам.

Предложения, заявления и жалобы граждан передаются в специальное подразделение - Бюро писем. Бюро производит регистрацию и предварительное рассмотрение заявлений и писем, направляя наиболее существенные из них, а также коллективные письма, на рассмотрение руководству, а остальные - на исполнение в структурные подразделения.

Документы, адресованные руководству организации или без указания конкретного должностного лица и структурного подразделения, предварительно рассматриваются в службе ДОУ. Если в поступившем документе имеется ссылка на другие документы, последние подбираются и передаются руководству учреждения вместе с поступившим документом или соответствующей справкой. Руководству направляются следующие документы, полученные:

1. Из администрации Президента (указы);
2. Из правительственных органов (постановления);

3) От органов представительной и исполнительной власти;

4) Документы вышестоящих организаций;

5) Жалобы на действия подчиненных должностных лиц;

6) Другие важнейшие документы, содержащие необходимую информацию по принципиальным вопросам деятельности организации[[19]](#footnote-19).

Передача документов руководству или непосредственным исполнителям должна быть осуществлена в день их поступления.

Документы, поступившие по каналам электронной почты, должны подлежать следующей обработке:

1. Отправитель электронного сообщения запускает программу отправки почты и создает файл сообщения, указывает его имя, дату и время отправки;
2. Адресат получает изображение документа на экране компьютера, а затем распечатывает его на бумажном носителе;
3. Каждому абоненту в электронной почте выделяется индивидуальный почтовый ящик, которому присваивается код пользователя, и обмен электронными сообщениями осуществляется через эти ящики;
4. При наличии электронной почты документы обрабатываются и исполняются при помощи автоматизированной регистрации.

Отправителю необходимо поставить отметку «соответствует оригиналу».

Документы, поступившие по каналам факсимильной связи, обрабатываются следующим образом:

1. Объем передаваемого документа не должен превышать 5 листов формата А4;
2. Документ для передачи по каналам факсимильной связи сдается с заявкой установленного образца, подписанной руководителем подразделения. (Заявки хранятся в течении 1 года);
3. Ответственность за содержание информации, передаваемой по факсу, возлагается на исполнителя, подготовившего документ, и руководителя соответствующего подразделения;
4. Запрещается передавать текст документов с пометкой «Для служебного пользования»;
5. Подлежащий передаче документ учитывается в журнале установленной формы без проставления регистрационного штампа, передается адресатам под расписку в день их приема, срочные -немедленно;
6. Факсограммы на иностранных языках доставляются адресату без перевода.

Регистрация документов.

Регистрация - это запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения[[20]](#footnote-20).

Регистрация - важный этап работы с документами. Она придает юридическую силу документа, т.к. фиксирует факт его создания или получения.

Цели регистрации:

1) учет документов;

2) контроль за их исполнением;

3) справочная работа по документам.

Формы регистрации документов:

1. централизованная;
2. децентрализованная;
3. смешанная.

Централизованная система предполагает проведение всех регистрационных операций в одном месте. Такая система позволяет создать единый справочный центр по документам предприятия и устанавливает единый порядок регистрации.

Децентрализованная система предполагает проведение регистрационных операций в структурных подразделениях.

Смешанная система предполагает централизованную регистрацию части документов, другая же часть регистрируется в структурных подразделениях[[21]](#footnote-21).

На входящих документах в правом нижнем углу первого листа проставляется отметка о поступлении. Она может проставляться в виде штампа от руки или электрическим штемпелевателем. Отметка заключается в присвоении порядкового номера документу и записи его в регистрационный штамп.

Факсимильное изображение имеет уже дату получения, поэтому в нем проставляется лишь порядковый номер.

Документы, подлежащие регистрации, вносятся регистрационную форму, установленную в организации (журнал, карточка, электронная карточка).

Документы регистрируются в организации 1 раз: поступающие - в день поступления, создаваемые - в день подписания или утверждения[[22]](#footnote-22).

Характеристика видов регистрации

На сегодняшний день существует 3 вида регистрации документов: журнальная, карточная и автоматизированная.

Журнальная регистрация. Эта форма используется в тех организациях, куда поступает небольшое количество документов (500-600 документов в год).

Для каждой категории документов разрабатывается свой журнал с разной степенью дробности сведений о документе.

Форма регистрационного журнала обычных входящих документов имеет следующие графы:

- дата получения;

- наименование документа;

- регистрационный номер;

- корреспондент;

- номер и дата документа;

- содержание;

- резолюция;

- исполнитель;

- срок исполнения;

- отметка об исполнении;

- номер дела[[23]](#footnote-23).

2. Карточная регистрация

Форма регистрационно-контрольной карточки РКК и расположение на ней реквизитов могут быть определены в самом учреждении и записаны в инструкции по делопроизводству. Она может иметь формат А5 (148\*210) или А6 (105\*148).

Для различных регистрируемых групп можно использовать карточки разных цветов, цветные полосы по верхнему полю или по диагонали. Для каждой категории документов, подлежащей регистрации, используется свой цвет карточки. В основном в организации содержатся две основные картотеки: сроковая контрольная и справочная.

3. Автоматизированные системы регистрации

При использовании данной формы регистрации одна из двух форм, журнальная или карточная, заполняется на компьютере.

Наиболее оптимальной представляется индивидуальная система регистрации с использованием локальных компьютерных сетей, так как они создают универсальные возможности, как регистрации, так и справочной работы с документами. Данный вариант дает возможность осуществлять регистрацию децентрализовано в структурных подразделениях организации и создавать при этом единую базу данных организации, которая содержит сведения обо всех поступающих документах.

Рассмотрение документов руководством.

Руководство, ознакомившись с документом, должно составить резолюцию, т.е. принятое им решение по информации, содержащейся в документе. Резолюция должна содержать ясное и исчерпывающее указание о порядке и характере исполнения документов и исполнителе.

На документе должно быть не более одной резолюции. Последующие резолюции руководителей необходимы, когда в них детализируется порядок исполнения документа[[24]](#footnote-24).

Рассмотрение документов должно производиться в день поступления документа.

После рассмотрения документ необходимо возвратить в канцелярию для перенесения текста резолюции на регистрационную карточку, затем доставить по назначению. Документ передается исполнителю в день его получения и регистрации.

В случае, когда руководитель отсутствует, документ может быть передан из службы ДОУ непосредственно исполнителю, но обязательно с сообщением об этом руководителю.

Передача на исполнение.

При наличии нескольких исполнителей документ передается ответственному исполнителю, а при отсутствии такового - первому из состава исполнителей.

Документы передаются поочередно всем исполнителям или размножаются и передаются всем одновременно в копиях, количество которых определяется ответственным исполнителем.

Ответственным за исполнение документа является лицо, указанное в резолюции первым.

Соисполнители документа должны по требованию ответственного исполнителя представить все необходимые материалы. Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проектов документов.

Контроль исполнения документов.

Цель контроля - обеспечение своевременного исполнения наиболее важных и срочных документов, которые по поручению руководителя организации поставлены на контроль.

Контроль осуществляют:

1. руководители;
2. заместители руководителя;
3. специальные структурные подразделения (инспекции по контролю);
4. работники службы делопроизводства;
5. секретари-референты.

Сроки исполнения документов делятся на:

- типовые;

- индивидуальные.

Типовые сроки устанавливаются нормативными актами высших органов государственной власти и управления, муниципальными органами, отраслевыми ведомствами.

Индивидуальные сроки устанавливаются руководителем организации. Дата исполнения указывается в резолюции или в тексте распорядительного документа.

Как правило, срок исполнения документов не превышает 10 дней.

Изменение сроков исполнения документов проводится:

1. типовых - введением нового нормативного акта;
2. индивидуальных - руководителем, поставившем документ на контроль.

Срок исполнения входящих документов считается с даты его поступления в организацию[[25]](#footnote-25).

Чтобы не было разночтений в сроках исполнения, используют следующие формулировки в резолюциях и распорядительных документах: «... исполнить до 01.09.2007» или «...исполнить к 01.09.2007».

Документ находится в работе у исполнителя до окончательного выполнения резолюции руководителя. На документе исполнителем проставляется реквизит «отметка об исполнении документа и направлении его в дело». Затем поступивший документ подшивается в дело[[26]](#footnote-26).

Огромный поток информативности требует качественной и оперативной работы. Организовать работу входящих документов просто и одновременно сложно. Рассмотрим на примере государственного учреждения здравоохранения «АКПБ№2». Учреждение получает информацию из различных источников. Но, регистрация и обработка их осталась на прежнем уровне. Кроме традиционных журналов можно внедрить карточную и компьютерную системы регистрации. Поток входящей информации велик, но не слишком разнообразен, следовательно, карточная регистрация целесообразна. Входящие документы можно разбить по тематике:

1. запросы органов внутренних дел;
2. запросы прокуратуры;
3. постановления на проведение судебно-психиатрической экспертизы;
4. определение суда для направления на стационарное лечение;
5. ходатайства суда об отмене принудительного лечения;
6. налоговая документация;
7. приказы и распоряжения Крайздрава;
8. приказы и распоряжения АКМИАЦ.

Учреждение достаточно оснащено компьютерной техникой, а значит, регистрация при помощи программного обеспечения Майкрософт Офис вполне применима. Конечно, есть опасность сбоя техники, с этой целью нужно создавать резервные архивы, защищать информацию при помощи антивирусных программ, кодировки.

Проведем сравнительный анализ журнала регистрации входящих документов ГУЗ «АКПБ№2» (начат 01.03.2006, окончен 19.10.2007). В данном журнале имеются следующие графы:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата поступления и индекс документа | Корреспондент, дата и индекс поступившего документа | Краткое содержание | Резолюция или кому направлен документ | Отметка об исполнении |

Данный журнал не соответствует грамотной организации работы с входящими документами. Так, например, две первые графы содержат дублирующую информацию, отсутствует регистрационный номер. Вместо графы «Резолюция или кому направлен документ» следует применить две графы: «Резолюция» и «Ответственный исполнитель». Отсутствует графа «Срок исполнения» - ее необходимо внести, т.к. каждый документ имеет срок исполнения. Для облегчения поисковой работы с документами данный журнал необходимо пересмотреть и переработать, т.к. существующий журнал не только не облегчает поиск документа, а даже затрудняет его.

Таким образом, организация работы с документами зависит от объема документооборота, организационной структуры и формы работы с документами, принятой технологии обработки документов. Работа с документами состоит из ряда последовательных операций: прием документов, их распределение и направление на исполнение, исполнение и отправка.

Независимо от объема деятельности организации, операции по приему и отправке документов обычно проводят централизованно. В структуре службы делопроизводства крупных организаций для этого предусматривают создание специализированного участка - экспедиции, как одного их структурных подразделений службы. В канцеляриях и общих отделах организаций (если экспедиция не выделяется в отдельную службу) создается участок по приему и отправке документов с теми же функциями. В организациях, которые не создают свою службу делопроизводства, прием и обработка документов, операции по их отправке производятся централизованно секретарем.

Рекомендации по приему и отправке, если они централизованы, позволяют реализовать основное правило организации документооборота, т.е. прохождение документа по наиболее косому маршруту с минимальными затратами времени, так как централизация этих операций позволяет быстрее доставлять до-ленты исполнителям, механизировать первоначальную обработку документов и сократить ее сроки, вести учет затрат на обработку документов, учет объема документооборота.

**ГЛАВА 3. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТ С ИСХОДЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ**

Исходящие документы - официальные документы, отправляемые из учреждения, организации, предприятия.

Исходящие документы могут быть отправлены:

1. по почте;
2. курьером;
3. электронной почтой;
4. по факсу.

Основные этапы обработки исходящих документов:

1. Составление проекта документа;
2. Согласование проекта документа;
3. Проверка правильности оформления проекта документа;
4. Регистрация документа;
5. Отправка документа адресату;
6. Подшивка второго экземпляра (копии) документа в дело.

Проект исходящего документа составляется ответственным исполнителем по поручению руководителя. Составление проекта осуществляется в два этапа:

1. Составление чернового варианта - рукописный или машинописный документ, отражающий работу автора.
2. Составление исполнителем проекта документа после необходимых

рекомендаций, оформленного на бланке письма[[27]](#footnote-27).

При необходимости проект документа проходит процедуру внешнего согласования. Так же существует внутреннее согласование - неизбежный этап подготовки внутреннего документа.

Подготовленный проект исходящего документа предоставляется на подпись руководителю организации. Вместе с ним могут быть предоставлены другие документы, на основании которых составлен проект исходящего документа (инициативные письма, рекламации, договоры, акты, нормативные акты и т.д.). Если получателю отправляются инструкции, правила, уставы, акты или другие документы, подлежащие утверждению и автором которых является предприятие, на них руководителем проставляется гриф утверждения. Руководитель предприятия вправе внести изменения и дополнения в рассматриваемый документ или вернуть его на доработку исполнителю.

После подписания руководителем двух экземпляров документ передается секретарю-референту или работнику службы ДОУ для регистрации в «Журнале регистрации исходящих документов».

Журнал содержит следующие графы:

1. номер документа, включающий номер дела;
2. дата документа;
3. адресат (корреспондент);
4. краткое содержание или заголовок к тексту;
5. отметка об исполнении (запись о решении вопроса, номер документа-ответа);
6. исполнитель;
7. примечание[[28]](#footnote-28).

При регистрации исходящих документов используется валовая (порядковая) нумерация. Порядковый регистрационный номер присваивается по журналу в рамках одного года - с 1 января по 31 декабря, начиная с № 1 (или № 01). Номер может быть дополнен буквами или цифрами, облегчающими работу с документами.

После регистрации и присвоения номера необходимо проставить его рукописным способом или нумератором на всех экземплярах исходящего документа.

Исходящие документы составляются в двух экземплярах, за исключением факсов.

Отправка документов включает:

1. Проверку правильности оформления документов;

2. Наличие приложений, указанных в отправляемом документе, соответствие количества экземпляров количеству адресатов;

3. Проверка правильности адресования;

4. составление описи рассылки на заказную корреспонденцию;

5. Отправка машиночитаемых документов производится в упаковке при наличии сопроводительного письма;

6. Документы, направляемые в один адрес, могут быть вложены в один конверт;

7. Сроки отправки - все документы, исходящие из учреждения, должны быть обработаны и отправлены в тот же день или не позднее первой половины следующего рабочего дня.

8. Телеграммы, составляемые в организации, принимаются сотрудниками службы ДОУ завизированными, подписанными, датированными, зарегистрированными с отметкой о категории и виде отправления.

9. Передача информации с помощью телефонограммы осуществляется устно по каналам телефонной связи и записывается получателем[[29]](#footnote-29).

На сегодняшний день широкое развитие отправления документов получила электронная связь. Этот вид передачи информации значительно сокращает время, затрачиваемое на передачу документа другими видами, например почтовое отправление.

Второй экземпляр отправленного письма (единственный экземпляр факса) подшивается в дело.

Рассмотрим организацию работы с входящими документами на примере ГУЗ «АКПБ №2». В данной организации регистрация входящих документов ведется исключительно при помощи журнала (начат 01.03.2006, окончен 26.09.2007).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата и индекс документа | Корреспондент | Краткое содержание | Отметка об исполнении документа |

Настоящий журнал составлен более грамотно, чем журнал этой же организации по учету входящих документов. Не хватает графы «Исполнитель». Она является значимой, т.к. при возникновении каких-либо несоответствий ответственность несет исполнитель. Отметка «Примечание» может быть и не использована.

Работу с исходящей документацией можно организовать при наличии локальной сети. Практически каждый исполнитель в нашей организации имеет персональный компьютер. Следовательно, можно создавать архив документации непосредственно на месте работы и передавать на общее хранение и создание общего архива секретарю-референту.

Очень важно, что на сегодняшний день внедрить автоматизированное делопроизводство в государственном учреждении не так просто. Этому есть несколько причин. При всех положительных сторонах автоматизации руководители в этом не заинтересованы. Еще одной трудностью является низкий уровень корпоративной культуры персонала. Очень часто с компьютером вынуждены работать люди, лишь поверхностно с ним знакомые. Поэтому изучение новых программ и возможностей не предоставляется для них возможным. Следовательно, в службе ДОУ должны работать компетентные сотрудники.

Документы, отправляемые организацией, в том числе на машинных носителях, проходят сортировку, упаковку, оформление почтового отправления и сдачу в отделение связи.

Обработка и отправка осуществляются централизованно экспедицией, участком канцелярии или секретарем в соответствии с действующими Почтовыми правилами.

Экспедиция принимает документы для отправки полностью оформленными, подписанными, зарегистрированными, с отметкой о категории отправления.

Служба делопроизводства проверяет правильность оформления документов, наличие указанных в документе приложений, соответствие количества экземпляров количеству адресатов, даты подписания, регистрации и отправки.

Неоформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку в структурные подразделения.

На заказную корреспонденцию сотрудники делопроизводства составляют опись рассылки, на которой в экспедиции проставляется фамилия сотрудника и дата отправки.

Документы на машинных носителях принимаются к отправке в упаковке, соответствующей техническим требованиям, при наличии сопроводительного письма, оформленного и зарегистрированного в установленном порядке

Документы, переданные на отправку, обрабатываются и отправляются в тот же день или не позднее первой половины следующего рабочего дня.

Таким образом, подготовка исходящих документов складывается из подготовки проекта документа, его согласования, визирования, перепечатки, подписания, регистрации и отправки. На движение исходящих документов, прежде всего, оказывает влияние количество подразделений, участвующих в составлении документа, количество операций по согласованию и визированию. Кроме того, чем выше уровень подписания документа, тем больше инстанций он проходит.

Подготовка и оформление внутренних документов организуется так же, как и исходящих. На этапе исполнения маршруты их движения совпадают с входящим документопотоком. Например, докладные записки рассматриваются руководителем на общих основаниях. Отличия имеются в подготовке распорядительных документов. Приказы по основной деятельности должны согласовываться в юридическом отделе, приказы по личному составу должны готовить отделы кадров с соблюдением трудового законодательства, решения коллегиального органа - специальный аппарат (секретариат коллегии).

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Создание в нашей стране правового государства с эффективно работающими институтами представительной, исполнительной, судебной властей, производства, науки и образования обуславливается не только всесторонним и полноценным юридическим обоснованием их деятельности, но и формированием рациональных, конкретных правил и процедур их функционирования, в том числе в области работы с документами. Для упрочения российской государственности рациональное управление документацией может послужить одной из важных опорных точек укрепления аппарата управления и существенным элементом его стабильности.

Документированная информация составляет основу управления, его эффективность в значительной степени базируется на производстве и потреблении информации. В современном обществе информация стала полноценным ресурсом производства, важным элементом социальной и политической жизни общества. Качество информации определяет качество управления, поскольку информация пронизывает все органы управления.

Информация фиксируется в документах, которые придают ей организационную форму и перемещают ее во времени и пространстве. Документы и документная информация лежат в основе управленческих решений и являются их материальным воплощением, обеспечивают юридической силой и тем самым способствуют их исполнению.

Можно без преувеличения сказать, что качество и эффективность работы аппарата управления во многом определяется умением соответствующих должностных лиц составлять и оформлять управленческие документы. По сути дела, организация работы с документами является координирующим центром конкретного структурного подразделения, что на практике означает полную осведомленность о местонахождении лиц своего подразделения, правильное оформление переписки, подготовку организацию телефонных разговоров и т.д. Все это особенно необходимо для оперативного выполнения срочного задания руководства определенным должностным лицам закрепленного подразделения.

В заключении подведем основные итоги курсовой работы.

Документирование — регламентированный процесс записи информации на бумаге или ином носителе, обеспечивающий ее юридическую силу. В деловом общении документирование имеет особое значение. Действительно, ссылка на какую-либо устную договоренность или распоряжение может быть опровергнута или подвергнута сомнению, но если данная договоренность или распоряжение имеют форму документа, то ссылка на него обоснована юридически. Правила документирования устанавливаются правовыми актами каждого государства или вырабатываются традицией.

Управленческие документы составляют основу документации организации. Они имеют универсальный характер, создаются органами власти, коммерческими и государственными организациями. Управление предприятием неизбежно требует создание многих видов управленческих документов, без которых невозможно решать задачи планирования, финансирования, кредитования, бухгалтерского учета и отчетности, оперативного управления, кадрового обеспечения деятельности предприятия и т.п.

Достижение науки и техники, бурное развитие научно-технической революции, воздействующие на всю сферу человеческой деятельности, требуют дальнейшего совершенствования управления, стиля и методов работы, повышения качества и эффективности управленческого труда. В начале 3-го тысячелетия количество электронных документов на предприятии уже будет измеряться миллионами, поэтому системы управления электронными документами и архивами станут одной из важнейших составляющих корпоративной информационной системы. Одним из путей, обеспечивающим высокую эффективность работы аппарата управления является правильная организация работы с управленческими документами.

Таким образом, систематизация знаний о современном документировании деятельности учреждений, , может служить в качестве средства повышения эффективности управления.

Работа с документами должна иметь настолько отработанный порядок (документооборот), чтобы не отвлекать работников от главных производственных целей предприятия.

Неважно, на каком уровне будет вестись делопроизводство: традиционным способом или современным безбумажным обменом электронными документами - в любом случае документирование и работа с документами осуществляется по установленным правилам.

Документ, как носитель информации, выступает в качестве непременного элемента внутренней организации любого учреждения, предприятия, фирмы, обеспечивая взаимодействие их частей. Информация является основанием для принятия управленческих решений, служит доказательством их исполнения и источником для обобщений, а также материалом для справочно-поисковой работы.

Многие формы управленческой деятельности выражаются посредством

соответствующих документов. Таким образом, документация, будучи тесно

связана со всеми формами управленческой деятельности, используется аппаратом управления в качестве способа и средства реализации возложенных на него функций.

Кроме того, документирование во многих случаях является обязательным, предписывается законом и актами государственного управления, поэтому оно является одним из средств укрепления законности и контроля. От четкости и оперативности обработки и движения документов в

конечном итоге зависит быстрота принятия решений. Поэтому в рациональной организации документообороту всегда уделяется большое внимание

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Андреева В.И. Делопроизводство. Изд. 6-е, перераб. и доп. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2006 - 187с.
2. Андреева В.В. Делопроизводство. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2005. – 266с.
3. Басаков М.И. Делопроизводство. - М.: «Тандем», 2006 – 168с.
4. Ватолина М.В. Организация работы с документами. Ростов Н/Д: Феникс,2004.
5. ГОСТ РФ 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» от 27.02.1998.
6. ГОСТ РФ 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной информации. Требования к оформлению документов. - М.: Издательство стандартов,2003.
7. ГСДОУ. Общие требования к документам и службам ДОУ. - М., 1991.
8. ГОСТ РФ 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Издательство стандартов, 2007.
9. Документы и делопроизводство: Справочное пособие /Т.В. Кузнецова, М.Т. Лихачев, А.Л. Райхцаум, А.В. Соколов: Сост. М.Т. Лихачев. - М.: Экономика, 2005 - 271с.
10. Документационное обеспечение деятельности организации. Барановский В.П. Учебное пособие. - М.: «Тандем», 1999
11. Делопроизводство в системе государственного управления. РАГС.М.,2001.
12. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. Москва - Новосибирск. Инфа -М - Сибирское соглашение,2006.
13. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления). - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2008 - 818 с.
14. Кудряев В.А. Организация работы с документами. М., 2006. – 254с.
15. Ларин М.В. Управление документацией в организациях: проблемы истории и методологии // Делопроизводитель – 2005 - №2.
16. Марков В.Н. Справочник по делопроизводству. – Санкт – Петербург, «Альфа», 2007.
17. Организация работы с документами: Учеб. /В.А. Кудряев, И.К. Корнеев, Г.Н. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2006 - 224 с.
18. Санкина Л.В., Вялова Л.М., Шатина Н.В. Современные правила оформления управленческих документов. - М.: УИЦ при Государственной налоговой инспекции по г. Москве, 2007 - 91с.
19. Составление и оформление служебных документов. Практическое пособие для коммерческих фирм, общественных организаций и государственных структур./Под ред. проф. Т.В. Кузнецовой, изд. 2-е. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-синтез», 2007 - 224с.
20. Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство: Практ. пособие по документационному обеспечению. 3-е изд., доп. и перераб. - М.: ПРИОР, 2008 - 144с.
21. Стенюков М.В. Справочник по делопроизводству - М.: А-Приор, 2007.
22. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. - М.: Росархив, 2000.
23. «Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской федерации» от 8.11.2005
24. ФЗ «Об электронной цифровой подписи» от 01.01.2002 №0125.
25. ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» в редакции от 04.12.2006.

1. Кудряев В.А. Организация работы с документами. М., 2006. – С.42. [↑](#footnote-ref-1)
2. Санкина Л.В., Вялова Л.М., Шатина Н.В. Современные правила оформления управленческих документов. - М.: УИЦ при Государственной налоговой инспекции по г. Москве, 2007 – С.6. [↑](#footnote-ref-2)
3. Санкина Л.В., Вялова Л.М., Шатина Н.В. Современные правила оформления управленческих документов. - М.: УИЦ при Государственной налоговой инспекции по г. Москве, 2007 – С.11. [↑](#footnote-ref-3)
4. Документационное обеспечение деятельности организации. Барановский В.П. Учебное пособие. - М.: «Тандем», 1999. – С.52. [↑](#footnote-ref-4)
5. Стенюков М.В. Справочник по делопроизводству - М.: А-Приор, 2007. [↑](#footnote-ref-5)
6. Санкина Л.В., Вялова Л.М., Шатина Н.В. Современные правила оформления управленческих документов. - М.: УИЦ при Государственной налоговой инспекции по г. Москве, 2007 – С.28. [↑](#footnote-ref-6)
7. Делопроизводство в системе государственного управления. РАГС.М.,2001. [↑](#footnote-ref-7)
8. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. Москва - Новосибирск. Инфа -М - Сибирское соглашение,2006. – С.67. [↑](#footnote-ref-8)
9. Кудряев В.А. Организация работы с документами. М., 2006. – С.112. [↑](#footnote-ref-9)
10. Ватолина М.В. Организация работы с документами. Ростов Н/Д: Феникс,2004. – С.96. [↑](#footnote-ref-10)
11. Кудряев В.А. Организация работы с документами. М., 2006. – С.116. [↑](#footnote-ref-11)
12. Документы и делопроизводство: Справочное пособие /Т.В. Кузнецова, М.Т. Лихачев, А.Л. Райхцаум, А.В. Соколов: Сост. М.Т. Лихачев. - М.: Экономика, 2005. – С.86. [↑](#footnote-ref-12)
13. Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство: Практ. пособие по документационному обеспечению. 3-е изд., доп. и перераб. - М.: ПРИОР, 2008. [↑](#footnote-ref-13)
14. Андреева В.И. Делопроизводство. Изд. 6-е, перераб. и доп. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2006. – С.64. [↑](#footnote-ref-14)
15. Андреева В.И. Делопроизводство. Изд. 6-е, перераб. и доп. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2006. – С.68. [↑](#footnote-ref-15)
16. Общие требования к документам и службам ДОУ. - М., 1991. [↑](#footnote-ref-16)
17. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. - М.: Росархив, 2000. [↑](#footnote-ref-17)
18. Там же. [↑](#footnote-ref-18)
19. Кудряев В.А. Организация работы с документами. М., 2006. – С.134. [↑](#footnote-ref-19)
20. ГОСТ РФ 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» от 27.02.1998. [↑](#footnote-ref-20)
21. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. Москва - Новосибирск. Инфа -М - Сибирское соглашение,2006. – С.98 – 99. [↑](#footnote-ref-21)
22. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления). - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2008. – С.285. [↑](#footnote-ref-22)
23. 15. Ларин М.В. Управление документацией в организациях: проблемы истории и методологии // Делопроизводитель – 2005. – 36 – 38. [↑](#footnote-ref-23)
24. Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство: Практ. пособие по документационному обеспечению. 3-е изд., доп. и перераб. - М.: ПРИОР, 2008. [↑](#footnote-ref-24)
25. Составление и оформление служебных документов. Практическое пособие для коммерческих фирм, общественных организаций и государственных структур./Под ред. проф. Т.В. Кузнецовой, изд. 2-е. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-синтез», 2007. [↑](#footnote-ref-25)
26. Басаков М.И. Делопроизводство. - М.: «Тандем», 2006 – С.74. [↑](#footnote-ref-26)
27. Марков В.Н. Справочник по делопроизводству. – Санкт – Петербург, «Альфа», 2007. – С.148. [↑](#footnote-ref-27)
28. Марков В.Н. Справочник по делопроизводству. – Санкт – Петербург, «Альфа», 2007. – С.151-152. [↑](#footnote-ref-28)
29. Ларин М.В. Управление документацией в организациях: проблемы истории и методологии // Делопроизводитель – 2005. [↑](#footnote-ref-29)