

### 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ, ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО ЛИЧНОМУ СОСТАВУ

#### 3.1. Распорядительные документы

В состав распорядительных документов входят постановления, решения, указания, приказы, распоряжения. Выбор вида документа, предназначенного для документирования распорядительной деятельности, определяется уровнем управления или власти, компетенцией должностного лица, порядком принятия управленческого решения (единоначально или коллегиально).

Федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации издают постановления, приказы, распоряжения.

Органы законодательной и исполнительной власти субъектов Федерации, городов, районов – постановления, решения, распоряжения.

Администрации учреждений, организаций и предприятий – приказы, распоряжения, указания.

**Постановление** - правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами и установления стабильных норм, правил поведения. Постановления могут принимать и коллегиальные органы общественных организаций.

**Решение** - распорядительный документ, издаваемый органами, действующими на основе коллегиальных принципов управления (муниципальные органы управления, ученые и методические советы, общие собрания акционеров и т.д.).

**Указание** – правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов и других нормативно – правовых актов данного или вышестоящего органа управления. Право издания указаний принадлежит также руководителям организаций, учреждений и предприятий при оформлении решения оперативных производственных и административных вопросов.

**Приказ** – правовой акт, издаваемый руководителем учреждения (организации, предприятия), действующим на основе принципа единоначалия, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным учреждением. По юридической природе приказ может быть нормативным актом управления, содержащим нормы права, регулирующие определенные сферы общественных отношений, и актом применения норм права (например, приказ о назначении на должность).

Приказ – самый распространенный вид распорядительного документа, применяемый в практике управления. Он издается по вопросам создания, ликвидации, реорганизации учреждений или их структурных частей;

утверждения положений, инструкций, правил и других документов, требующих утверждения; по всем вопросам внутренней жизни учреждения, организации, предприятия, а также по кадровым вопросам приема, перемещения, увольнения работников и т.д. Посредством приказа руководитель ставит основные задачи перед работниками, указывает пути решения принципиальных вопросов. Проекты приказов по поручению руководителя готовят руководители подразделений и специалисты.

По содержанию и способам оформления приказы делятся на приказы по основной деятельности и по личному составу (правила оформления существенно отличаются). Приказы по основной деятельности оформляются на специальном бланке приказов или общем бланке организации (реже). Приказы по личному составу имеют стандартную форму

**Распоряжение** – распорядительный документ, издаваемый руководителем коллегиального органа для единоначального решения оперативных вопросов.

Распоряжения издают также руководители, их заместители, главные специалисты, руководители структурных подразделений по оперативным вопросам. Как правило, распоряжение имеет ограниченный срок действия и распространяется на узкий круг исполнителей.

Распоряжение издается с целью решения оперативных задач, имеет ограниченный срок исполнения. Состав реквизитов распоряжения аналогичен приказу, но в нем, как правило, отсутствует констатирующая часть.

Все распорядительные документы должны строго соответствовать закону, ни один из них не может содержать положений, противоречащих закону.

Подготовка основных видов распорядительных документов в случае единоличного принятия управленческого решения в основном аналогична, можно выделить следующие ее этапы:

- изучение существа вопроса;
- сбор и анализ необходимой информации;
- подготовка проекта документа;
- согласование документа с заинтересованными лицами;
- создание документа в соответствии с установленными правилами
- подписание документа;
- ознакомление с документом исполнителей.

При коллегиальном принятии решений процесс подготовки в общем виде состоит из следующих этапов:

- изучение существа вопроса;
- подготовка информации к заседанию коллегиального органа;
  - предварительное ознакомление с подготовленной информацией членов коллегиального органа;
  - обсуждение вопросов на заседании коллегиального органа с оформлением протокола;
- принятие коллегиального решения;

- издание распорядительных документов на основе принятого решения;

- ознакомление с документами исполнителей.

Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей: констатирующей и распорядительной.

Констатирующая часть является введением в существо рассматриваемого вопроса, призвана объяснить, чем вызвано издание распорядительного документа. В ней могут быть перечислены факты, события, дана оценка. Нередко здесь дается пересказ акта вышестоящего органа, во исполнение которого издается данный распорядительный документ (чаще всего приказ). В этом случае указывается вид акта, автор, полное название (заголовок), номер и дата, т.е. приводятся все поисковые (ссылочные) данные. Констатирующая часть необязательна, она может и отсутствовать, если нет необходимости давать разъяснения.

Основную нагрузку в распорядительных документах несет распорядительная часть, которая излагается в повелительной форме. В зависимости от вида документа она начинается словами: «ПОСТАНОВЛЯЕТ» – в постановлении; «РЕШАЕТ» («РЕШИЛ») – в решении; «ОБЯЗЫВАЮ» или «ПРЕДЛАГАЮ» - в распоряжении; «ПРИКАЗЫВАЮ» – в приказе, «ПРЕДЛАГАЮ» - в указании. Вид распорядительного документа предопределяет и характер изложения его текста.

Для ряда типовых управленческих ситуаций разработаны унифицированные формы документов, в которых предопределен не только состав, но и порядок расположения информации.

### ***3.2. Организационные документы***

**Устав** - свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в определенной сфере государственного управления, хозяйственной или иной деятельности. Устав – один из учредительных документов, необходимых для регистрации юридического лица. Положение об уставе регулируется Гражданским Кодексом РФ.

Уставы утверждаются высшими органами (общие – органами государственной власти и управления, общественных организаций – их съездами, предприятий – министерствами). Устав юридического лица утверждается его учредителями (участниками) и подлежит обязательной регистрации в установленном порядке. Юридическое лицо, имеющее одного учредителя, имеет устав, подписанный им одним.

**Положение об организации** – свод правил, регулирующих деятельность юридического лица, не являющегося коммерческой организацией. В Положении определяется статус организации, ее цели и задачи, основные функции, права, ответственность.

**Учредительный договор** – правовой акт, заключаемый участниками (учредителями) юридического лица при его создании. Договор подписывается учредителями (участниками) и так же подлежит обязательной регистрации в установленном порядке.

**Положения** – нормативные акты, имеющие сводный кодификационный характер и определяющие порядок образования, структуру, функции, компетенцию, обязанности и организацию работы системы органов государства (например, «Общее положение о министерствах»), одного органа («Положение о государственной автомобильной инспекции»), структурного подразделения (комиссии, группы). Положения могут регламентировать деятельность должностных лиц. В отдельную группу следует выделить положения, регулирующие совокупность организационных, трудовых и других отношений по конкретному вопросу («Положение о бухгалтерском учете и отчетности в Российской Федерации»).

Положения утверждаются в установленном порядке.

Уставы и положения являются сложными документами, их структура и содержание, как правило, определяются учреждениями-разработчиками.

**Инструкция** – нормативный акт, утверждаемый или издаваемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые или иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий (их подразделений и служб), должностных лиц и граждан. Инструкции издаются также в целях разъяснения и определения порядка применения законодательных актов и распорядительных документов.

Инструкции издаются органами государственного управления всех уровней, отраслевыми ведомствами, а также в рамках отдельных предприятий.

В управленческой практике используются как типовые, так и индивидуальные инструкции. Типовые обычно издают органы власти или управления для системы однотипных организаций или учреждений.

Заголовок инструкции должен четко очерчивать круг вопросов, объектов и лиц, на которых распространяются ее требования. Например, «Должностная инструкция инспектору по контролю...», «Инструкция по делопроизводству».

Текст инструкции разбивается по определенной логической схеме на разделы, подразделы, пункты и подпункты. Начинается инструкция, как правило, разделом «Общие положения», в котором указываются цели ее издания, области распространения, порядок пользования и другие сведения общего характера.

Текст инструкции носит указующий характер, следовательно, в ней употребляются распорядительные слова: «должен», «следует», «не допускается», «запрещается». Текст излагается от третьего лица или в безличной форме.

**Договор** - правовой многофункциональный документ, регулирующий хозяйственные или иные взаимоотношения субъектов экономической деятельности.

Договор – соглашение двух или более сторон, направленное на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей. Он заключается как между отдельными гражданами, между гражданами и организациями, так и между организациями.

Договоры бывают самых разнообразных видов: купли-продажи, дарения, поставки, подряда, аренды и т.д.

Договоры составляются в 2 - 3 экземплярах, подписываются уполномоченными лицами и удостоверяются печатями организаций, их заключающих.

Текст договора допускается делить на разделы, подразделы, пункты, подпункты и абзацы.

Каждая часть, включая абзацы, должна иметь номер. Нумерация производится арабскими цифрами. Номер каждой составной части должен включать в себя все номера соответствующих составных частей более высоких ступеней деления.

Договор, как правило, включает:

- наименование министерства;
- наименование учреждения;
- наименование вида документа (договор);
- дату;
- номер;
- место составления или издания;
- заголовок к тексту;

- вводную часть (наименование сторон, заключающих договор, должности, фамилии лиц, подписывающих договор, указание их полномочий);

- предмет договора;
- условия взаимодействия;
- права и обязанности сторон;
- гарантии;
- общую сумму договора;
- изложение порядка рассмотрения споров;
- общий срок действия договора;
- юридические адреса сторон;
- подписи и печати сторон.

Современное законодательство не регламентирует содержание договора в целом, но устанавливает его обязательность, а также условия, которые должны включаться в текст договора, документирующего ту или иную деятельность.

### ***3.3. Протоколы***

Протокол занимает особое место в системе организационно-распорядительных документов. С одной стороны, его можно отнести к информационным документам (так как он содержит информацию о ходе обсуждения каких-то управленческих вопросов), а с другой – протоколы содержат постановляющую часть и, таким образом, могут рассматриваться как распорядительные документы.

**Протокол** – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений коллегиальных органов (собраний, совещаний, конференций, заседаний и др.). Протоколы документируют деятельность постоянно действующих коллегиальных органов, таких, как коллегии комитетов и министерств, муниципальных органов управления, а также ученых, технических, методических советов.

Обязательному протоколированию подлежат собрания акционеров, заседания советов директоров.

Проведению заседания коллегиального органа предшествует большая подготовительная работа (составляется группа документов, сопровождающих протокол: повестка дня, списки участников заседания и списки приглашенных, доклады или тезисы основных выступлений, проекты решений (или постановлений) по каждому вопросу).

Протокол, как правило, ведется во время заседания (иногда после расшифровки стенограммы) секретарем.

Протокол оформляется на общем бланке и включает следующие реквизиты: наименование учреждения (организации, предприятия), вид документа (протокол), дата, номер, место составления протокола, гриф утверждения (когда он подлежит утверждению), заголовок, текст, подписи.

Номер протокола – порядковый номер заседания коллегиального органа. Нумерация ведется с начала календарного года (за исключением учебных заведений, где временной единицей выступает год учебный).

Датой протокола является дата заседания. Если заседание продолжалось несколько дней, то дата протокола включает даты начала и окончания.

Текст протокола имеет две части: вводную, где указываются фамилии председателя, секретаря, присутствующих (при большом количестве присутствующих указывается их численность, поименный список прилагается к протоколу), повестка дня и основную (фиксируется ход заседания).

Основная часть протокола идет строго по повестке, содержит столько разделов, сколько пунктов включено в повестку дня. В соответствии с ней разделы нумеруются. Каждый раздел состоит из трех частей: «СЛУШАЛИ», «ВЫСТУПИЛИ», «РЕШИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ)».

Наиболее важной частью протокола является решение, структура его текста аналогична распорядительной части текста приказа. Решения доводятся до исполнителей в виде самостоятельных документов – постановлений и решений; в учреждениях, действующих на основе

единоначалия, проводятся в жизнь приказами. В остальных случаях делается выписка из протокола.

В зависимости от вида заседания и статуса коллегиального органа выбирается форма протокола: краткая, полная или стенографическая.

*Краткий* протокол фиксирует обсуждавшиеся на заседании вопросы, фамилии докладчиков и принятые решения. Такой протокол рекомендуется вести только в тех случаях, когда заседание стенографируется, доклады и тезисы выступлений будут представлены секретарю или если заседание носит оперативный характер.

*Полный* протокол фиксирует не только обсуждавшиеся вопросы, принятые решения и фамилии выступающих, но и достаточно подробные записи, передающие содержание докладов и выступлений участников заседания, все высказанные мнения, прозвучавшие вопросы и реплики, замечания, позиции (документируется подробная картина заседания).

*Стенографический* протокол составляется на основе стенографического отчета о заседании (стенограммы) и дословно передает процесс обсуждения каждого вопроса и выработку решения по нему.

Полный и стенографический протоколы составляют на основе рукописных стенографических или магнитофонных записей, которые ведутся во время заседания.

Протоколы формируются в дела вместе с документами, созданными в процессе подготовки заседания.

### ***3.4. Информационно-справочные документы***

подавляющее большинство документов, отправляемых из учреждений и направляемых им, являются информационно-справочными. Они содержат информацию о фактическом положении дел в учреждениях, которая служит основанием для принятия распорядительных документов. К информационно-справочным документам относятся:

- справки;
- докладные и объяснительные записки;
- акты;
- письма;
- телеграммы;
- телефонограммы и т.д.

Эти документы носят вспомогательный характер по отношению к ОРД, не являются обязательными к исполнению в отличие от них, а информация, содержащаяся в них, может побуждать к действию или быть принята к сведению.

**Справки** – документы, содержащие подтверждение или описание тех или иных событий или фактов.

Справки делятся на две группы:

- с информацией о фактах и событиях служебного характера;

-выдаваемые заинтересованным гражданам и учреждениям, удостоверяющие какой-либо юридический факт.

Наиболее многочисленна и ежедневно составляема вторая группа справок. Это справки о подтверждении места учебы и работы, занимаемой должности, заработной плате, месте проживания, наличии иждивенцев и т.д. Здесь, как правило, применяются унифицированные трафаретные бланки.

Справки информационного характера отражают индивидуальные ситуации. Они составляются по запросу и представляются в установленные сроки.

Дата, адресат, наименование вида документа, текст, подпись, печать – обязательные реквизиты справок.

**Докладная записка** – документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, о выполненной работе, содержащий выводы и предложения составителя. Она готовится как по инициативе автора, так и по указанию руководства. Цель инициативной докладной записки – побудить руководителя принять определенное решение. Поэтому текст докладной записки четко делится на две части: первая – констатирующая (описательная), где излагаются имевшие место факты или описывается ситуация, и вторая – с изложением предложений, просьб. Докладными записками информируют руководителя о ходе работ. Такие записки представляются регулярно.

Внутреннюю докладную записку подписывает составитель. Внешняя, адресуемая в вышестоящие инстанции, оформляется на общем бланке учреждения и подписывается руководством.

Докладная записка должна содержать реквизиты: наименование структурного подразделения, откуда исходит документ; наименование вида документа, дату, заголовок к тексту, текст, подпись.

В классификацию управленческих документов не включен документ «Служебная записка», однако он широко используется в практике. По своему содержанию и назначению он идентичен внутренней докладной записке.

**Объяснительная записка** – документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта и т.д.) или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка.

Из определения следует, что объяснительные записки по содержанию можно разделить на две группы:

- объяснительные записки, чаще всего сопровождающие основной документ (план, отчет) и поясняющие содержание отдельных положений основного документа. Они оформляются на общем бланке учреждения;

- объяснительные записки по поводу каких-либо происшествий, сложившихся ситуаций, поступков и поведения отдельных работников. Текст таких записок должен быть убедительным, содержать неопровержимые доказательства. Как и внутренние докладные записки, они оформляются на чистых листах бумаги с воспроизведением тех же реквизитов и подписываются составителем.

**Акт** – документ, подтверждающий установленный факт, событие, действие. Чаще всего акты составляются комиссиями, как постоянно действующими, так и назначаемыми распорядительным документом (приказом) по указанию вышестоящей организации или руководителя.

В отдельных случаях акт может быть составлен одним или несколькими должностными лицами. Поводы для составления акта могут быть различными, отсюда и большое количество разновидностей актов: акты ликвидации (учреждений, предприятий, организаций); приема-передачи (при смене руководства, передаче дел, материальных ценностей и т.д.); приема объектов; проведения испытаний; уничтожения дел, испорченных товаров и т.п.; списания; инвентаризации; аварий и др. Независимо от разновидности акты составляются по единой схеме. Прежде всего члены комиссии должны изучить существо вопроса, подлежащего отражению в акте, а также законодательные и нормативные документы, регулирующие данный вопрос. После проведенной работы члены комиссии могут сформулировать замечания, выводы, предложения по сути анализируемых вопросов. Акт должен быть подписан всеми без исключения членами комиссии.

Обязательные реквизиты акта: наименование организации, наименование вида документа, дата, номер, заголовок к тексту, текст, подписи, печать (для внешних актов), приложение, гриф утверждения.

**Служебные письма** – обобщенное название большой группы управленческих документов, которые служат средством общения с учреждениями и частными лицами.

Служебные письма применяются для решения многочисленных оперативных вопросов, возникающих в управленческой деятельности, отсюда вытекает разнообразие содержания писем: запросы, уведомления, приглашения, претензии, изменения, уточнения, задания, сообщения, разъяснения, напоминания, подтверждения, рекомендации, предложения, замечания, просьбы, требования и т.д.

Служебные письма выступают связующим звеном между предприятиями, учреждениями и организациями, они занимают до 80% входящей и исходящей документации учреждения. Поэтому, стремясь к сокращению документооборота, прежде всего следует обратить внимание на обоснованность составления этой группы документов. Письмо должно составляться только тогда, когда невозможно решение вопроса при устном общении (снятие вопроса по телефону или в личном разговоре).

Текст служебного письма должен быть простым, т.е. освещать один вопрос. Это не только упростит технические операции по обработке письма в учреждении-получателе (регистрацию, контроль, формирование в дела), но и ускорит исполнение документа, так как при наличии в письме нескольких вопросов снимается копия или устанавливается очередность исполнения вопросов. Поэтому, если с одним адресатом надо решить несколько вопросов, по каждому следует составить отдельный документ. Несколько вопросов излагаются в одном письме только в случае их взаимосвязанности.

Текст письма состоит из двух частей:

- в первой излагаются мотивы, побудившие составить документ; здесь же могут быть сделаны ссылки на решения вышестоящих органов, явившиеся основанием составления письма;

- во второй – основной части документа, ради которой он составлялся, излагаются выводы, просьбы, предложения, замечания и т.п.

Письма по несложным, обговоренным заранее вопросам могут состоять из одной основной части, без пояснений. Например: «Просим выделить 15 пишущих машинок для конкурса секретарей-машинисток».

Главная цель служебного письма – побудить к действию, убедить, доказать, разъяснить. Это достигается ясностью, четкостью и краткостью текста.

Тон письма должен быть нейтральным. Рекомендуется избегать категорических выражений, что достигается вводными словами и конструкциями: «по-видимому», «по-прежнему», «как известно», «если возможно».

Уважение к адресату помогают выразить деепричастные обороты типа: «тщательно изучив Ваши замечания...», «внимательно рассмотрев Ваши предложения...».

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

Письма, отправляемые из учреждения, делятся на две группы – инициативные и ответные. Если письмо является ответом, составитель указывает дату и номер инициативного документа, на который он отвечает.

Письма имеют специальный бланк. Набор обязательных реквизитов письма: справочные данные организации, адресат, дата, номер, ссылка на дату и номер (для ответных писем), заголовок к тексту, текст, отметка о наличии приложения, подпись, отметка об исполнителе.

По характеру информации письма можно разделить на большое количество разновидностей:

**Сопроводительное письмо** – информирует адресата о направлении ему прилагаемых к письму документов. Составление такого письма допустимо лишь в том случае, если необходимо что-либо разъяснить или дополнить к приложенным документам: указать срок исполнения, объяснить причину задержки, разъяснить сложные моменты и т.д. Начинаются письма этой разновидности словами: «Посылаем», «Направляем», «Возвращаем», «Прилагаем» и т.п., далее указываются заголовки и поисковые данные (дата и номер) направляемого документа. Обычно текст сопроводительного письма очень короткий, не имеет самостоятельного заголовка.

**Письмо-приглашение** – предлагает адресату принять участие в каком-либо проводимом мероприятии. Оно может адресоваться как конкретным лицам, так и учреждениям. В нем раскрывается характер проводимого мероприятия, указываются сроки проведения и условия участия. При приглашении иногородних участников рекомендуется

оговаривать условия проживания и прилагать схему передвижения до места проведения мероприятия.

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

**Рекламное письмо** – разновидность информационного письма, направляется конкретному адресату и содержит подробное описание рекламных услуг или товаров.

Этот вид писем получает сейчас наибольшее распространение. Цель – побудить адресата воспользоваться предлагаемыми услугами. Текст таких писем должен отличаться конкретностью, четкостью, полнотой информации.

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

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

Направление писем-подтверждений – обязательная часть деловой этики. Своевременность их отправки позволяет адресату снять вопрос с контроля и исключает отправку писем-напоминаний.

**Письмо-напоминание** – содержит указание на приближение или истечение срока исполнения какого-либо обязательства или проведения мероприятия. Такое письмо должно быть особенно лаконичным и содержать одну заключительную часть, начинается оно, как правило, словами: «Напоминаем».

**Гарантийное письмо** – документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств. В таком письме адресату обычно гарантируются оплата или предоставление чего-либо (места работы, проведения исследований). Эти письма имеют повышенную правовую функцию, следовательно, изложение текста должно быть предельно четким и ясным. Например: «Просим Вас оказать помощь в установке и наладке машин ВЦ университета. Оплата гарантируется со счета №... в ... отделении Алтайсбербанка».

**Оферта** – содержит предложение лица (оферента) другому лицу (акцептанту) заключить договор. В оферте указывается срок действия.

**Рекламация** – выражает претензии к стороне, нарушившей договорные обязательства и требования по возмещению убытков. Предполагает письмо – ответ.

Существуют и другие разновидности писем.

Мы уже отмечали, что все письма делятся на инициативные и ответные.

**Инициативные письма** – это письма, требующие ответа. Большая категория таких писем выражает **просьбу** (предложение, запрос) к адресату в решении каких-либо вопросов. Это самая распространенная разновидность писем, тематика которых не ограничена.

**Письма-ответы** – по своему содержанию носят зависимый характер от инициативных писем, так как тема их текста уже задана и остается изложить характер решения поставленного в инициативном письме вопроса: принятие или отказ от предложения, выполнения просьбы. Ответ должен быть конкретным: все ли просьбы могут быть удовлетворены, в какой мере, в какие сроки. Если письмо содержит отказ, он должен быть хорошо аргументирован.

Логическая схема **письма-отказа** следующая:

1. Повторение просьбы, на которую составляется ответ.
2. Обоснование причины отказа.
3. Констатация отказа.

«Не начинайте письмо с констатации отказа», - советуют специалисты. Они рекомендуют правила по выбору фраз, слов и тона, чтобы деловое письмо служило мощным и гибким инструментом проведения экономической стратегии фирмы, компании.

Целесообразно, чтобы деловое письмо не занимало более одной страницы, следует стремиться к унификации этого вида документа, поскольку деловые письма не пишутся, а составляются.

**Электронное письмо** – это документ, передаваемый по каналам электронной почты. Электронный способ передачи информации находит все большее применение в силу следующих основных причин: значительно сокращается время передачи информации; отпадает необходимость многократного копирования документов; обеспечивается сохранность информации.

**Телеграмма** – документ, передаваемый по телеграфной связи. Текст телеграммы должен быть кратким. Особенности телеграфной связи регламентируются Правилами предоставления услуг телеграфной связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 28 августа 1997г. № 1108. Разновидностью телеграммы является **телекс** – документ, передаваемый по средствам телетайпа. Телетайп – это аппарат телеграфной связи, абонентом которого является организация.

**Факс** – документ, передаваемый по каналам телефонной связи. Представляет собой копию документа на бумажном носителе. Основное преимущество факса – скорость передачи.

**Телефонограмма** – это документ, передаваемый по телефонной связи устно. Содержит оперативную информацию.

### *3.5. Документация по личному составу*

К организационно-распорядительным документам относится большая группа документов, которую называют документацией по кадровым вопросам (личному составу):

- личные дела;
- резюме;
- заявления;
- трудовой договор;
- приказы по личному составу;
- личный листок по учету кадров;
- трудовые книжки и др.

Некоторые документы по личному составу унифицированы. Альбом унифицированных форм документов утвержден постановлением Госкомстата России от 06 апреля 2001г. № 26 (9). Список унифицированных форм документации приведен в приложении 26.

**Личные дела** – ведутся на всех рабочих и служащих. Документы в личных делах располагаются так: заявление о приеме на работу, направление или представление; анкета (листок по учету кадров); автобиография; копии документов об образовании; выписки из приказов о назначении, перемещении, увольнении (копии записок о приеме, переводе, увольнении); дополнение к листку по учету кадров; дополнение к личному делу по учету поощрений; характеристика; другие документы, относящиеся к данному лицу.

В пределах этих групп документы располагаются в хронологическом порядке. На все документы, помещенные в личное дело, составляется опись по определенной форме. Например:

Наименование и краткое содержание документа	Дата	Индекс документа	Номера листов
---------------------------------------------	------	------------------	---------------

Должность \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Изъятие документов из личного дела не допускается. На обложке личного дела – Ф.И.О. (полностью). Начальная дата личного дела – дата заполнения и конечная – дата приказа об увольнении.

**Резюме** – документ, содержащий краткую информацию о составителе, претендующем на вакантную должность. В резюме рекомендуется включать: наименование вида документа; дату; фамилию, имя, отчество; адрес, телефон; дату и место рождения; образование; опыт работы; семейное

положение и дополнительные сведения о претенденте. Существуют и более развернутые формы резюме, определяемые работодателем.

**Заявление** – документ, который передается руководителю для принятия решения. Положительное решение выражается резолюцией, например, о назначении на должность. Заявление с резолюцией служит основанием к изданию приказа о назначении сотрудника на должность.

**Трудовой договор** – это соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные ТК РФ, законами и иными нормативно - правовыми актами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию, соблюдать действующие в организации правила внутреннего трудового распорядка (ТК РФ). Вопросы, связанные с составлением, действием и прекращением действия трудовых договоров, регулируются ТК РФ (ст.15, 56, 57, 67, 68, 303 и др.).

**Приказы по личному составу** имеют унифицированную форму (Приложение 26). При приеме на работу приказ издается на основании заявления или трудового договора. При увольнении – на основании указания руководителя или по личному заявлению. Основания для увольнения регулируются ТК РФ. При командировании работника основанием для издания приказа является докладная записка с резолюцией руководителя либо вызов или приглашение. Предоставление отпуска работнику осуществляется на основании личного заявления или решения руководящего органа организации в зависимости от вида отпуска (ТК РФ). К приказам по личному составу также относятся приказы, связанные с ротацией кадров. В пределах каждого года приказы по личному составу предложениях и вознаграждениях.

Взыскания не записываются в трудовую книжку. Все сведения в трудовую книжку должны формироваться и нумероваться отдельно от других приказов.

**Личный листок по учету кадров** – документ, содержащий сведения биографического характера и о характере и стаже работы. Этот документ является основным в личном деле. Имеет форму анкеты.

**Трудовые книжки.** В них содержатся сведения о работе: прием на работу, перевод на другую работу, увольнение; сведения о награждениях и поощрениях; сведения об открытиях, изобретениях и рационализаторских вносятся на основании документов и со ссылками на них.

На предприятии в обязательном порядке ведется Книга учета движения трудовых книжек, все операции с этим документом проводятся согласно Правилам ведения и хранения трудовых книжек.

**Автобиография** – жизнеописание, составленное самим человеком (составляется произвольно, но обычно указываются: год, месяц и дата

рождения; профессия (занятие) родителей; образование; вид трудовой деятельности; сведения об участии в общественной деятельности; награды и поощрения; семейное положение; состав семьи; последнее место работы; должность; домашний адрес; дата; подпись).

**Характеристика** – документ, выдаваемый по прежнему месту работы претендента на вакантную должность. Содержит отзыв о его профессиональных и психологических качествах. Характеристика подписывается руководителем, подпись заверяется печатью организации. Как обязательный документ при приеме на работу характеристика не предусмотрена, однако имеет достаточно широкое практическое применение, особенно при назначении на руководящие должности.

**Рекомендательное письмо** – документ, близкий по назначению и содержанию характеристике, вошедший в практику с недавнего времени.

Особое место среди организационно-распорядительных документов занимают напрямую не относящиеся ни к одной из перечисленных выше групп доверенности и расписки.

**Доверенность**– это письменное полномочие, выдаваемое учреждением или отдельным лицом другому для предъявления третьему лицу при совершении каких-либо юридических действий, получении определенных денежных средств или материальных ценностей.

В зависимости от того, кто оформляет полномочия, доверенности бывают служебные и личные. Служебная доверенность составляется от имени организации, личная выдается физическим лицом. Ряд доверенностей требует заверения нотариуса. Служебная доверенность оформляется на специальном бланке. Среди личных наиболее распространенным документом является доверенность на получение денег, которая не требует обязательного нотариального удостоверения, а может быть удостоверена руководством учреждения. Личная доверенность пишется произвольно, от руки, но должна содержать следующие реквизиты: наименование документа (доверенность); фамилия, имя и отчество доверителя; фамилия, имя и отчество доверенного лица (кому выдана); точное указание порученных действий (содержание); название учреждения, где должны быть выполнены порученные операции; подпись доверителя; дату выдачи; должность и подпись лица, удостоверившего подпись доверителя; дату удостоверения подписи последнего и круглую печать. Для юридической полноценности документа следует указывать срок его действия.

**Расписка** – документ, подтверждающий какое-либо совершившееся действие, чаще всего получение денег, материальных ценностей от учреждения или частного лица. Расписка включает: наименование документа; должность, фамилию, имя и отчество лица, дающего расписку; сумму денег или наименование материальных ценностей; дату; подпись. Полученную сумму денег указывают цифрами, а в скобках – прописью. В расписке нельзя допускать исправлений, на свободных местах следует

поставить прочерки. Составляют расписку в одном экземпляре и хранят наравне с денежными и ценными документами, иногда указывают свидетелей, которые ее заверяют.