

image not found or type unknown



Составление служебных документов – трудный и сложный процесс, который занимает много времени служащих и ИТР. Рационализировав этот процесс, можно добиться экономии времени, повысить общую культуру документирования и управленческого труда.

Все документы по отражаемым в них видам деятельности делятся на две большие группы. Первая – это документы по общим и административным вопросам, т.е. по вопросам общего руководства предприятием (организацией) и его производственной деятельностью. Эти документы могут составлять работники всех подразделений предприятий. Вторая группа – документы по функциям управления. Такие документы составляют работники финансовых органов, бухгалтерии, отделов планирования, снабжения и сбыта, других функциональных подразделений.

Документы классифицируются по наименованиям: служебные письма, приказы, протоколы, акты, докладные записки, договоры и т.д.

Приступая к составлению документа, руководствуются следующими правилами:

Во-первых, уточняются целесообразность, цель документа и круг вопросов, подлежащих разрешению. Это позволяет правильно выбрать для фиксации управленческого решения вид документа, его форму, во многом определяющие стиль и характер изложения текста.

Во-вторых, необходимо изучить законодательные акты, решения правительства, ведомственные нормативные акты, регулирующие порядок решения вопросов такого типа. Это самый главный этап, показывающий профессиональные знания готовящего документ, особенно, если подобный вопрос решается составителем впервые. Знание законодательно-нормативных актов обеспечит соответствие содержания документа компетенции данного учреждения, правильный выбор адресата для решения вопроса, грамотную его постановку.

Сегодня при наличии соответствующих электронных баз данных, содержащих полнотекстовый набор законодательных, нормативных актов по направлению деятельности организации (фирмы), провести такую предварительную подготовку нетрудно.

Конечно, в каждой организации складываются какие-то свои традиции в оформлении документов, но при этом следует добиваться, чтобы при всех различиях документ был четким, конкретным, доказательным, объективным, написанным с соблюдением правил стилистики и красиво оформленным, а его содержание отвечало требованиям деловой вежливости.

Деловой этикет требует, чтобы документы были достоверными, доказательными, объективными, убедительными. Точность в подборе фактов, оценка ситуации особенно необходима в документации, отражающей конфликтные моменты в сфере деловых отношений. Если, например, готовится отказ в просьбе, то он должен быть написан в доброжелательном тоне с убедительными объяснениями, чтобы оставалась возможность продолжения деловых отношений. Поэтому не следует начинать письмо с отказа, прежде необходимо объяснить, чем он вызван.

Хотя документы пишутся, как правило, в нейтральном тоне, сам стиль документа может быть расценен как доброжелательный или грубый, как вежливый или бестактный и т.п.

Нередко в документах за внешней нейтральностью тона проглядывается резкость, неуважение к адресату. Однако не следует впадать в другую крайность – соревноваться в чрезмерной вежливости. Неправильное представление о деловой вежливости приводит к появлению в документах выражений типа «Не откажете в любезности...»; «Будьте так добры...» и т.д.

В деловых кругах развитых стран принято пользоваться пособиями по деловой документации, в которых выделяется специальный раздел, посвященный этикету и содержащий список особых идиом, придающих документу вежливый оттенок, но в силу своей формальности превратившийся в своеобразное «этикетное клише».

Едва ли возможен полный список рекомендуемых выражений. Как богат язык, так богаты и формы выражения вежливости, несмотря на сухость, официальность и жесткие стилистические рамки деловых документов. И дело заключается в изложении фактов и просьб, в аккуратности оформления и четкости стиля, наконец, даже в своеобразном деловом «церемониале», т.е. правилах составления, подписания, прохождения и реализации документов. Так, вряд ли адресат, даже находящийся в подчинении у авторов документа, с удовольствием воспримет письмо, в котором чувствуется пренебрежение к нему: «Направляем к вам доработанный проект устава... Просим рассмотреть и утвердить». Пренебрежение здесь проявляется в том, что авторы письма не допускают возможности, что

документ может быть и не утвержден. В данном случае ошибка может быть устранена, если в письме после слов «Просим рассмотреть» добавить фразу «и в случае положительного решения...» либо исключить слово «рассмотреть», оставить просто: «Просим утвердить».

«Церемониал» рекомендуется соблюдать и в практике подписания деловых бумаг. Он заключается в необходимости соблюдения должностного уровня при подписании документов. В частности, ответ на письмо, подписанное директором, должен быть подписан также директором, а не его заместителем. Но ответ на письмо, подписанное заместителем директора, может быть подписан директором.

Неприятное впечатление от документа оставляет неаккуратность его оформления. Следует внимательно вычитывать документ, чтобы устранить возможные ошибки и опiski. Нередко наблюдается неверное построение текста, несоразмерное расположение его частей, отсутствует разбивка по абзацам, что значительно затрудняет восприятие текста.

В служебных документах следует бороться с неправильным использованием слов и терминов, неуместных или неоправданным употреблением иностранных слов и т.д. Нужно помнить, что существуют официально установленные требования к оформлению документов. В частности, помимо тех требований, которые уже были названы, можно отметить следующие.

В документах, оформляемых на двух и более страницах, вторая и последующие страницы должны быть пронумерованы, причем на первой странице цифра «1» не ставится. Номера страниц должны проставляться посередине верхнего поля листа арабскими цифрами на расстоянии 10–15 мм от верхнего края.

Текст документов рекомендуется печатать через 1,5 интервала. Документы мелкого формата допускается печатать через один интервал. Если документы предполагается издать типографским способом, они печатаются через два интервала. Реквизиты, состоящие из нескольких строк, печатаются через один интервал. При этом составные части наименования адресата, грифа утверждения, отметки о наличии приложения, грифа согласования следует отделять друг от друга 1,5–2 межстрочными интервалами. А сами реквизиты отделяются друг от друга 2–4 межстрочными интервалами. Название вида документа печатают прописными буквами. Расшифровка подписи печатается на уровне последней строки наименования должности. Если документ подписывается несколькими лицами и их подписи располагаются одна под другой, наименование должностей и

расшифровку подписей разделяют 2–4 межстрочных интервала.

Дата в служебных документах может оформляться любым из следующих способов: 20.06.20, или 20.06.20, или 20.06.2020. После цифр, обозначающих год, точка не ставится. В зависимости от назначения документа допускается приводить элементы даты в такой последовательности: год, месяц, день месяца. Допускается также словесно – цифровой способ оформления дат в актах, служебных письмах, приказах, протоколах, других документах, содержащих сведения финансового характера. Например: 20 июня 2020 г. или 20.06.20.

Если в тексте используются цифры, то следует знать, как их записывать.

Например, число 159000 в тексте документа выглядит так; 159 тыс. Однозначное число пишется словом, а не цифрой. Если однозначное число сопровождается единицей измерения, оно пишется словом; на одно изделие требуется три метра ткани. Многозначные числа записываются цифрами. Но если цифра стоит в начале предложения, ее следует писать словами.