

Справочно-информационные документы

- содержат информацию о фактическом положении дел
- основание для принятия решения и издания распорядительных документов

Справки, докладные и объяснительные записки, акты, письма, телеграммы, резюме и др.

Носят вспомогательный характер по отношению к организационной и распорядительной документации.

Не являются обязательными для исполнения.

Информация, содержащаяся в них, может побуждать к действию, но не может быть только принята к сведению.

АКТ

— справочно-информационный документ, фиксирующий состояние объекта и, при необходимости, рекомендации комиссии.

Составляется для подтверждения установленных фактов или событий (акты инвентаризаций, приема-передачи, аварий, приема объектов, проведения испытаний, сдачи-приема и др.)

Все акты составляются по единой схеме:

Формуляр – 1) постоянные реквизиты «единого бланка»: эмблема, наименование организации, наименование вида документа (**АКТ**);

2) переменные реквизиты «единого бланка»: дата, регистрационный номер, место составления или издания документа, заголовок, текст, отметка о наличии приложения, подписи членов комиссии, гриф утверждения.

Дата и место составления, проставляемые в бланке акта, должны соответствовать дате и месту актируемого события.

Правила составления акта

* Заголовок акта отвечает на вопрос «о чем?» и начинается с предлога О (Об) и формулируется с помощью отглагольных существительных.

Например: *О проверке сохранности документов*

Допускается, чтобы заголовок акта отвечал на вопрос «чего?»

Например: *проверки сохранности документов или ревизии кассы*

* Текст акта делится на три части:

введение – формализовано. В нем указывается основание для составления акта, перечисляются члены комиссии и (при необходимости) присутствующие лица.

Например: **Основание:** приказ директора от 19.09.2010 №52 «О мерах по обеспечению сохранности документов»

Составлен комиссией:

Председатель – должность Фамилия И.О.

Члены комиссии:

Должность Фамилия И.О.

Должность Фамилия И.О.

Присутствовали: должность Фамилия И.О., должность Фамилия И.О.

! Фамилии располагаются по убыванию должностных рангов или по алфавиту (если должностные ранги равны)!

Правила составления акта

констатирующая часть - излагаются цели, задачи и существо работы, ее результаты.

Констатирующая часть акта начинается с абзаца.

Выводы – заключительная часть акта, где даются рекомендации.

Выводы могут отсутствовать, если члены комиссии приняли решение ограничиться констатацией фактов.

При необходимости оформляют отметку о наличии приложения или

Оформляют рассылку акта, т.е. указывают количество составленных экземпляров и место их нахождения, или лица, присутствовавшие при работе комиссии, должны своими личными подписями удостоверить факт ознакомления с содержанием акта по форме.

Например:

* Составлен в 2-х экзэ

1 экз. – в объединение «Мосгорархив»

2 экз. – в дело № 01-30

Причем, под экземпляром акта понимают его подлинник!

* Ознакомлены:

Личная подпись

Дата

Личная подпись

Дата

Докладная записка

документ информационно-справочного характера, который может содержать изложение какого-либо вопроса или факта, выводы и предложения составителя.

Адресуется руководителю своей организации или в вышестоящую инстанцию.

Выделяют: информационные и отчетные, внутренние и внешние докладные

Датой докладной записки считается дата ее подписания.

Докладная может быть составлена как по инициативе автора, так и по указанию руководства.

Текст докладной состоит из 2-х частей:

1- изложение фактов

2- выводы, мнения составителя – организации или должностного лица.

Объяснительная записка

- документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, программы, отчета и т.д.) или объясняющий причины нарушения трудовой дисциплины, невыполнения какого-либо поручения.

Служебная записка

- форма внутренней переписки, направляемая из структурных подразделений или от должностных лиц любому адресату внутри организации, кроме прямых руководителей.

В тексте служебной излагают деловые вопросы, касающиеся структурного подразделения или должностного лица.

Служебная содержит просьбу, предложения и может быть адресована любому непрямому руководителю, в том числе вышестоящему.

Текст служебной состоит:

1- части, где излагаются факты;

2- части, где делают выводы и дают предложения по излагаемому вопросу.

Датой служебной записки является дата ее подписания

ПИСЬМО

- обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте.

Служит средством общения между учреждениями, частными лицами и позволяет сообщать различные сведения, уведомлять о событиях.

Используется в том случае, когда невозможно решить вопрос другими средствами (личная беседа, телефонный разговор).

Письма составляют большую часть входящих и исходящих документов любого учреждения и имеют множество разновидностей.

Виды писем:

- * Письма, содержащие просьбу, предложение, претензию, запрос, требующие ответа;
- * Письма, которые содержат извещение, информацию, отказ, напоминание и не требуют ответа.

Письмо — самый распространенный способ обмена информацией, оно объединяет огромную группу самых различных по содержанию документов, выделяемых по способу передачи текста (**по почте**).

Виды писем:

- * инструктивные;
- * сопроводительные;
- * информационные;
- * гарантийные;
- * рекламные;
- * претензионные;
- * арбитражные;
- * письма-подтверждения;
- * письма-напоминания;
- * письма-извещения;
- * письма-просьбы.

В письмах выражают поздравления, пожелания, приветствия в торжественных случаях. Письма направляют в знак проявления участия и выражения соболезнования в драматических и трагических ситуациях.

Цель составления и направления писем сводится, как правило, к побудительным мотивам, отсюда вытекают основные требования к тексту: ясность, четкость, краткость изложения. Практика переписки выработала несколько общих правил, которых необходимо придерживаться при составлении и оформлении писем.

Письмо должно быть посвящено одному вопросу, что упрощает операции по их обработке и ускоряет исполнение в той организации, куда они адресованы.

ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ

- * Письмо оформляют на специально предназначенном для этого вида документа бланке формата **A4**. Если текст письма не превышает семи строк, допускается использовать для писем формат **A5**.
- * **Датой письма** является дата его подписания.
Текст письма строят по схеме:
 - * введение (здесь приводятся мотивы составления письма, ссылки на события, факты, решения вышестоящих учреждений и другие факторы, послужившие основанием для составления письма);
 - * доказательства (здесь излагают обоснование вопроса, изложенного в письме);
 - * заключение (перечисление выводов, просьбы, требования, предложения).
- * Нередко в практике документирования применяются письма, которые содержат одну заключительную часть текста без пояснений.
- * По своему объему текст письма, как правило, не должен превышать одну страницу.
- * Текст письма, как правило» излагается от третьего лица единственного числа, **например:** «Школа не имеет возможности...», «В ближайший год школа не предполагает...» и т.д.
- * Право **подписи** служебных писем, как правило, принадлежит руководителю, а в период его отсутствия (болезнь, отпуск, командировка) его заместителю или должностному лицу, исполняющему обязанности руководителя. Письма в настоящее время пересылают не только по почте, но и с использованием телеграфа, аппаратов факсимильной связи, компьютерных сетей (электронная почта).

Правилами деловой переписки в соответствии с этикетом допускаются такие варианты обращения:

- * «Уважаемый господин Новосельцев!» – предполагает дистанцию и носит более официальный характер,
- * «Уважаемая Евгения Станиславовна!» – показывает налаженность деловых отношений, преуменьшает дистанцию,
- * «Уважаемые господа!» – употребляется при коллективном обращении.

В деловой переписке возможно использование фраз этикетного характера в заключительной части текста над подписью, например:

- * «С уважением,» «Искренне Ваш»
- * или в более позитивном ключе –
- * «С наилучшими пожеланиями»,
- * «С надеждой на продолжение сотрудничества»,
- * «С интересом ждем от Вас новых предложений»,
- * «Всегда рады оказать Вам услугу» и др.

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ:

Ясность и точность текста определяется прежде всего правильностью композиционной структуры текста, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок - устойчивых оборотов, отсутствием образных выражений.

Лаконичность изложения текста достигается экономным использованием языковых средств, исключением речевой избыточности - слов и выражений, несущих дополнительный смысл.

Требование лаконичности, или краткости, текста непосредственно связано с уменьшением объема текста. Требование краткости заставляет более четко формулировать тему документа, экономно использовать языковые средства, исключать лишние слова, не несущие необходимой информации, неоправданные повторы и ненужные подробности.

Письмо должно быть убедительным независимо от того, кому оно направляется, содержать точные даты, бесспорные факты и выводы.

Одна из особенностей деловой речи - широкое употребление языковых формул - устойчивых (шаблонных) оборотов, используемых в неизменном виде.

Для мотивации того или иного действия применяются следующие выражения:

- Сообщаем, что в период с... по...;
- Сообщаем, что по состоянию на...;
- Направляем Вам согласованный...;
- Просим Вас рассмотреть вопрос о...;
- Проверкой установлено, что....;
- В связи с отсутствием финансовой помощи...;
- В связи со сложной экономической ситуацией...;
- В соответствии с Вашим письмом...;
- В порядке проведения совместной работы...;
- В соответствии с протоколом...;
- В подтверждение нашей договоренности...;
- В целях укрепления ответственности... и т. д.

Языковые формулы - это результат унификации языковых средств, используемых в повторяющихся ситуациях. Кроме выражения типового содержания, языковые формулы нередко выступают как юридические значимые компоненты текста, без которых документ не обладает достаточной юридической силой:

- * - Гарантируем возврат кредита в сумме...;
- Оплату гарантируем. Наши банковские реквизиты...;
- Контроль за выполнением возлагается...

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ:

Термин - слово или словосочетание, которому приписано определенное или специально понятие.

Совокупность терминов отдельной области знаний или профессиональной деятельности составляет терминологию, или терминосистему.

Употребление терминов в строго фиксированном значении обеспечивает однозначность понимания текста, что очень важно в деловом общении.

Термины, используемые в управленческой документации - это отраслевая терминология, отражающая содержание той предметной области, которой посвящается содержание документа, а также термины, сложившиеся в сфере документационного обеспечения.

Правильность и стабильность употребления терминов на практике достигается использованием терминологических словарей и стандартов, которые устанавливают строго однозначную систему понятий и терминов и способствуют упорядочению терминологии. Термины, употребляемые в сфере документационного обеспечения управления, зафиксированы в ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

При употреблении термина необходимо следить за тем, чтобы он был понятен адресату.

Если у автора письма возникает сомнение по этому поводу, то необходимо поступить одним из следующих образом:

- дать официальное определение термина;
- расшифровать значение термина словами нейтральной лексики;
- убрать термин или заменить его общепонятным словом или выражением.

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ:

- В деловой речи применяют сокращения. Различают два основных вида сокращения слов:
 1. Лексические (аббревиатуры) - сложносокращенные слова, образованные путем удаления части составляющих их букв из частей слов: СНГ, ООО, МЧС, АЭС, ГОСТ, ГУМ, Роскомзем, главбух, зав., зам., спецназ.
 2. Графические - применяемые на письме сокращенные обозначения слов: гр-н, тчк, ж-д, кв. м и др.

В письмах должны употребляться только официально принятые сокращения, обозначения и термины. Наименования учреждений, организаций и должностей, званий, единиц измерения, географические названия и другие должны точно соответствовать официальным названиям.

- Использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном или творительном падеже:
 - Предлагаем Вам варианты решений (чего?) реконструкции систем отопления, вентиляции и санитарно-технических установок жилых домов и административных зданий.
 - Полностью разделяем необходимость (чего?) дальнейшего обсуждения конкретных вопросов возможного сотрудничества.
 - Согласно утвержденному Президентом Российской Федерации (чему?) Перечню основных мероприятий по подготовке и проведению празднования 60-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне...
 - Согласно штатному расписанию...

Независимо от способа передачи документа используют единые требования к его составлению и оформлению

Муниципальное образовательное учебное заведение

Средняя общеобразовательная школа № 52

Речная., д. 8, г. НН 111739

Директору краеведческого музея
О. Д. Жуковой

Тел./факс (095) 18-75-74

ОКПО 00000000, ОГРН 000000000,

ИНН/КПП 00000000/000000000

23.08.2009

№ 56

На № _____ от _____

О проведении экскурсии

Уважаемая Ольга Дмитриевна!

В соответствии с нашей договоренностью подтверждаем проведение экскурсии учащихся 7-го класса 30 сентября 2009 г. с 15.00 до 16.00 по экспозиции музея, посвященной Отечественной войне 1812 г.

Просим Вас выделить экскурсовода для проведения экскурсии. Количество учащихся 23 человека.

Приложение: Список учащихся на 1 л. в 1 экз.

Директор школы

личная подпись

К. А. Михайлова



Акционерное общество "СТАРТ"

115218 Москва ул.Новая, 28 телефон: (095)123-45-89
факс 231-56-78, e-mail: dir@start.msk.ru р.сч. 456789123

12.02.99 № 25/08-15

На № _____

Директору
Выставочного центра
«Экспо-Бизнес»
г-ну Страхову Ю.В.
110020, Москва
ул. Вострякова, 118

Об участии в выставке

Уважаемый Юрий Викторович!

Ознакомившись с рекламой и программой работы Вашего Выставочного Центра, опубликованными в № 5 "Экономической газеты" от 15.11.94, направляем Вам заявку на участие в весенней экспозиции Центра.

Просим включить наше предприятие в число участников выставки.

Приложение: план экспозиции на 3 л. в 2 экз.

Директор

О.Н. Некрасов

СЛУЖЕБНОЕ ПИСЬМО

— обобщенное название большой группы управленческих документов, которые служат средством общения с учреждениями и частными лицами, сообщения чего-нибудь, уведомления о чем-нибудь.

В заголовочной части письма печатаются следующие реквизиты:

дата;

номер;

ссылка на регистрационный номер и дату документа (если письмо является ответом);

заголовок к тексту, изложенный одной фразой.

В письмах должны быть правильно указаны составные части реквизита «адресат» (получателя письма):

* фирма;

* структурное подразделение;

* должность;

* фамилия и инициалы;

* почтовый адрес получателя.

Если письмо одного содержания направляется нескольким адресатам, сначала указывается адрес основного получателя, затем перечисляются другие.

Текст чаще всего состоит: вводной части и основной.

В вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы, **например:** «В связи с тем, что при получении груза 26.01.06 по накладной № 238864 в исправном вагоне с ненарушенными пломбами грузоотправителя при вскрытии ящиков и проверке содержимого с участием представителя... была установлена недостача... штук изделий на сумму... (коммерческий акт от 26.01.06 № 247)...».

Во второй части письма формулируется его основная цель (предложение, отказ, просьба, гарантия и т.п.), **например:** «На основании изложенного просим в течение 10 банковских дней перечислить указанную сумму на наш расчетный счет».

Если в заголовочной части письма-ответа заполнен реквизит «ссылка на регистрационный номер и дату документа», то не следует повторять ссылку на документ в тексте письма.

В письмах используют следующие формы изложения:

* от первого лица множественного числа («направляем на согласование», «просим рассмотреть»);

* от первого лица единственного числа («прошу перечислить», «считаю необходимым»);

* от третьего лица единственного числа («банк не может согласиться», «компания не возражает»).

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО И ДРУГИЕ ВИДЫ ПИСЕМ

— часто составляемый документ, который информирует адресата о направлении к нему документов; если необходимо что-либо разъяснить или дополнить к приложенным документам: указать срок исполнения, объяснить причину задержки, разъяснить сложные моменты и т.д.; если направляемый документ не имеет адресующей части (например, при рассылке организационных, нормативных, распорядительных документов) или если необходимо зафиксировать перечень нескольких направляемых документов. Начинаются письма этой разновидности словами: «посылаем», «направляем», «возвращаем», «прилагаем».

* **Письма-приглашения** предлагают адресату принять участие в каком-либо проводимом мероприятии. Они могут адресоваться как конкретным лицам, так и учреждениям. Часто эти письма начинаются словами: «приглашаем Вас» или «просим Вас принять участие».

В них раскрывается характер проводимого мероприятия, указываются сроки проведения и условия участия в нем.

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

* **Рекламное письмо** — разновидность информационного письма, направляется конкретному адресату и содержит подробное описание рекламируемых услуг или товаров. Цель — побудить адресата воспользоваться предлагаемыми услугами. Текст писем отличается конкретностью, четкостью, полнотой информации. В таких письмах адрес или телефон организации-автора указывается отдельно.

* **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. Если такое письмо адресуется конкретному лицу, в нем указываются фамилия, имя, отчество того, которому оно посылается.

* **Письмо-подтверждение** содержит сообщение о получении какого-либо отправления (письма, телеграммы, перевода, бандероли, 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 письма словами, образованными от глагола «подтверждать».

Сопроводительное письмо и другие виды писем

- * **Письмо-напоминание** содержит указание на приближение или истечение срока исполнения какого-либо обязательства или проведения мероприятия. Эта разновидность писем, как правило, начинается словом «напоминаем».
- * **Гарантийное письмо** — документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств. В нем адресату обычно гарантируется оплата или предоставление чего-либо (места работы, проведения исследований и т.п.).
- * **Инициативные письма** — это письма, требующие ответа. Большая часть таких писем выражает просьбу (предложение, запрос) к адресату о решении каких-либо вопросов.
- * **Письма-ответы** по своему содержанию носят зависимый характер 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 всегда должен быть изложен в конкретной и четкой форме. Если письмо содержит отказ, он должен быть хорошо аргументирован.
- * **Коммерческие письма** составляются от имени юридического лица при заключении и выполнении коммерческой сделки.

* Задание

Составьте и оформите деловое письмо в соответствии с образцом оформления служебных писем и сохраните оформленный вами документ в вашей рабочей папке.

Сначала оформите **бланк для писем** Научно-исследовательского института чародейства и волшебства. Используйте в качестве эмблемы, предлагаемую здесь картинку.

Бланк лучше оформлять с использованием технологии текстовых таблиц. Помните, в каком состоянии должен находиться флаг "**Поверх текста**", когда вы будете вставлять картинку в таблицу.

Реквизиты для оформления бланка:

Российская академия неестественных наук (РАНН) Научно-исследовательский институт чародейства и волшебства (НИИЧАВО). Почтовый адрес института: 102030 г. Китеж ул. Лысой Горы, 13. Телефон института: 12-34-56. Расчетный счет N 1234567890 в Китежском отделении банка "Лукоморье".

Прочитайте текст этого задания до конца и оформите деловое письмо на созданном вами бланке. Самостоятельно сформулируйте текст реквизита **заголовок к тексту** и оформите этот реквизит. Затем сформулируйте и оформите текст письма, пользуясь оборотами из Рекомендаций к составлению служебных писем

Ученый секретарь НИИЧАВО Игорь Иванович Выбегалло направляет для ознакомления работу научного сотрудника института Антона Андреевича Забегалло "Об использовании плазмы для обработки металлических деталей избушек на курьих ножках" председателю Комитета Оборонной Техники (КОТ) Модесту Матвеевичу Горыныч и приглашает его принять участие в обсуждении этой работы на заседании Научно-технического совета НИИЧАВО. Заседание должно состояться 29 апреля 2003 года в 12 часов в зале заседаний НИИЧАВО по адресу г. Китеж ул. Лысой Горы, 13.

Почтовый адрес Комитета оборонной техники 123456 г. Соловец ул. Ивана Купалы, 25.

СПРАВКА

- документ, подтверждающий какие-либо факты или события.

Бывают двух видов:

- 1) – описывающие и подтверждающие факты или события, происходящие или уже произошедшие в производственной деятельности организации.
- 2) – справки, удостоверяющие юридические факты: подтверждение места работы, учебы, занимаемой должности, места проживания и т.д.

При составлении таких справок применяют унифицированные трафаретные бланки формата А5.

Переменные и недостающие данные могут быть вписаны в трафаретную форму справки от руки или в электронной форме.

Адресат перемещен во вторую часть текста.

Доклад