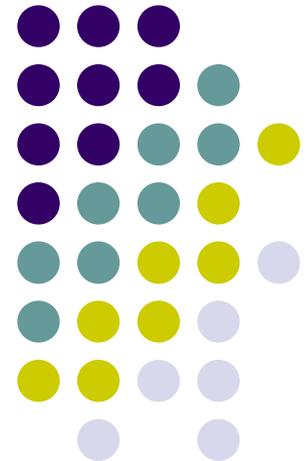


Документирование информационно- справочной деятельности

Документирование
управленческой
деятельности

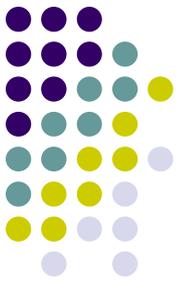


1 Информационно-справочные документы



- Основное назначение этой группы документов – **передача информации** от одного адресата другому или **фиксация** каких-либо **информационных сведений**
- Информационно-справочные документы служат средством **внутренних** (внутренний корпоративный портал) и **внешних** коммуникативных связей (сайт организации в Интернете)

2 Состав информационно-справочных документов



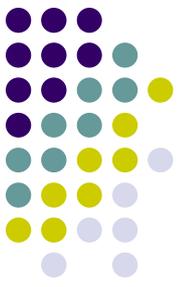
- Письмо;
- Докладная записка;
- Объяснительная записка;
- Служебная записка;
- Справка;
- Акт;
- Сводка, заключение, отзыв , протокол и т.д.
- Телеграммы, телефонограммы;
- Веб-документы.

Письмо -



Обобщенное название различных по содержанию официальных документов, служащих средством общения между организациями в процессе осуществления их деятельности, а также организациями и частными лицами, если содержание переписки касается взаимных интересов.

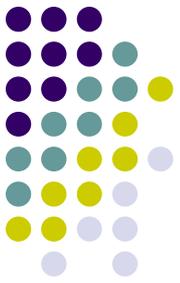
3 Письмо – передача информации между адресантом и адресатом



По *функциональному* признаку выделяют:

- Директивное (циркулярное)
- Гарантийное
- Рекламное
- Рекламационное (претензионное)
- Письмо-предложение (оферта) – оферент акцептанту
- Информационное
- Сопроводительное
- Извещение, просьба, подтверждение, запрос, напоминание, приглашение, ответ, частное.

3.1 Составление текста письма

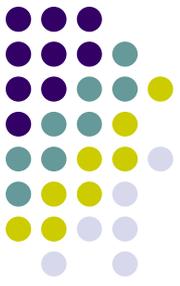


- **Обращение**
- **Уважаемый господин ... (фамилия)**
- **Уважаемая госпожа ... (фамилия)**
- **Уважаемые господа, господа**
- **Уважаемый господин председатель**
- **Уважаемый И.И.**
- **Дорогой И.И. (неофициальный характер)**
- **Уважаемые коллеги**



Этикетная рамка

- **Заключительная форма вежливости**
- **С уважением**
- **С искренним уважением**
- **С глубоким уважением**
- **Искренне Ваш**
- **С искренним чувством уважения и признательности**
- **С наилучшими пожеланиями**



3.2 Схема текста письма

- **Введение** (мотивы составления письма, ссылки на события, факты, решения)
- **Доказательства** (обоснование вопроса, изложенного в письме)
- **Заключение** (изложение выводов, предложение решений)

Образец письма



«В связи с тем, что при получении груза на станции «Тара» 26.01.2009 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 26.01.2009 №358) ...»

«На основании изложенного просим в течение 10 банковских дней перечислить указанную сумму на наш расчетный счет».

3.3 Требования к тексту



- **Актуальность и достоверность информации**
- **Рациональность построения, логичность изложения**
- **Использование официально-делового стиля (нейтральный тон изложения)**
- **Лаконичность текста, точность и ясность выражения мысли.**

3.4 Формы выражения



- **От 1-го лица множественного числа**

«Предлагаем Вашему вниманию...»

«Напоминаем, что срок выполнения...»

- **От 3-го лица единственного числа**

«Компания не предполагает»

«Организация изучила»

- **От 1-го лица единственного числа**

«Прошу» «Предлагаю» «Приглашаю»

3.5 Особенности деловых писем



- Желательно посвящать письмо одной проблеме объемом не более страницы
- Текст разбивают на абзацы, каждый посвящен одному вопросу
- После составления текста оформляют «Заголовок к тексту» «О чем?» «О ком?», кратко отражающий содержание письма

3.5 Особенности деловых писем



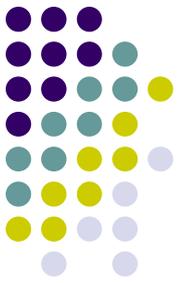
- Оформляется как *tin* в 2-х экземплярах, 1-й на бланке отсылают адресату, 2-ой – копию на чистом листе с визами согласования остается в организации и подшивается в дело
- Право подписи служебных писем – руководитель, замы. В крупных организациях – руководители структурных подразделений.



4 Докладная записка

Документ, адресованный руководителю предприятия (вышестоящему органу), содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями.

По содержанию ДЗ делятся:



- **Инициативные** (с целью побудить принять определенное решение)
- **Информационные** (содержат информацию о ходе, результатах и методах работы)
- **Отчетные** (информируют о завершении работы, ее этапа, выполнении указаний, распоряжений и т.д.)

Докладная записка



О приобретении ксерокса

Для обеспечения тиражирования документов ОАО «СОЮЗ» прошу Вас дать указание о приобретении ксерокса для отдела управления документами.

Начальник отдела

А.Н. Орлова



5 Служебная записка

Документ, по назначению близкий докладной записке, но составляемый работником или руководителем одного подразделения на имя руководителя или специалиста другого подразделения.

Служебная записка осуществляет коммуникацию на *одном уровне управления*

6 Объяснительная записка



1 Составляется для пояснения отдельных положений выполненной работы (проекта, отчета)

2 Документ, составляемый при возникновении внештатных ситуаций, нарушений трудовой дисциплины, дисциплинарных нарушений, проступках и т.д.

Адресуется руководителю, который ее потребовал.

Оформление объяснительной записки (2)



- Адресат (руководитель)
- Дата составления
- Текст (содержит описание фактов, послуживших причиной к ее написанию, аргументы, объясняющие происшедшее, смягчающие проступок или подтверждающие какие-то факты)
- Подпись составителя.

Может быть написана от руки.



7 Справка

Документ, содержащий описание и подтверждение фактов и событий.

Справки отражают основную деятельность организации или подтверждают сведения биографического или служебного характера.

Справки отражающие основную деятельность организации



- **Внешние** – для представления в вышестоящую организацию (на общем бланке предприятия, подписываются руководителем)
- **Внутренние** – для представления руководству организации (на листе А4, подписываются руководителем СП или специалистом-составителем)

Справки отражающие основную деятельность организации



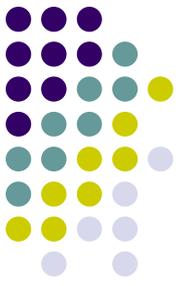
Текст состоит из 2-х частей (или 2-ой):

- 1. Факты, послужившие поводом для составления**
- 2. Конкретные сведения, отражающие существо вопроса.**

Справки, подтверждающие сведения биографического или служебного характера



- Составляются на бланках формата А5
- Подписываются двумя лицами (руководителем и главным бухгалтером или руководителем и начальником отдела кадров)
- Заверяются печатью
- Используются бланки с трафаретным текстом.



8 АКТ

Документ, составляемый группой лиц, подтверждающий установленные ими факты, события или действия.

Акты составляются при:

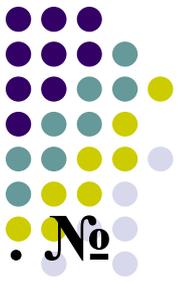
- **сдаче-приемке (работ, ценностей, документов);**
- **обследованиях (условий труда деятельности);**
- **ревизии, инвентаризации;**
- **передаче дел при смене должностных лиц;**
- **передаче материально-товарных ценностей;**
- **расследовании аварий, ликвидации организации.**

Оформление текста акта



- **Вводная.** Основание составления (приказ, договор), председатель и члены комиссии
- **Основная.** Сущность, характер и методы и сроки работы, установленные факты, выводы и предложения.
- **Заключительная** (при необходимости)
- **Количество** экземпляров и их местонахождение
- Подписывается членами комиссии.

Пример оформления акта



Основание: приказ Генерального директора ... от ... №

Составлен комиссией:

Председатель: должность И.О.Ф.

Члены: должность И.О.Ф.,,,

В период с ... по ... комиссия провела проверку ... отдела предприятия. В результате ... обнаружены нарушения в системе учета оборудования: ..., ..

Составлен в 3 экземплярах:

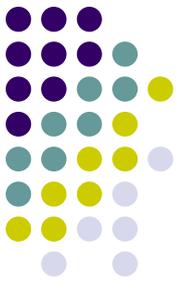
1-й – бухгалтерия предприятия

.....

Председатель

Члены

9 Сводка



Документ, представляющий собой обобщенные данные по одному вопросу (замечания, предложения, требования).

Текст сводки может быть оформлен в виде таблицы, оформляется как справка.

Пример оформления сводки



Данных о результатах
Исполнения документов
В 1 кв. 200...г.

Наименование подразделения	1	2	3	Все го
Финансовое управление	14	17	19	60
Бухгалтерия	21	24	26	71
Отдел персонала	15	13	17	45
ИТОГО	50	54	62	176

Зав. канцелярией

А.Ю.Туманова

10 Заключение



Заключение – документ, содержащий мнение, выводы организации, комиссии или специалиста по какому-либо документу или вопросу

Заключение составляется на проекты положений, постановлений, инструкций, отчеты, статьи и пр.

Обязательные реквизиты: дата, номер, заголовки к тексту, текст, подпись.



11 ОТЗЫВ

**Отзыв – документ, содержащий мнение
организации или специалиста по поводу
какой-либо работы**

ОТЗЫВ

**о прохождении производственной практики
студентки 3-го курса ИЭФ ТПУ О.Н. Беляевой**



**Отзыв дан для представления в Томский
политехнический университет.**

Подпись

Дата

12 Протокол



Протокол – документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях, конференциях, деловых встречах и пр.

Протоколы оформляются на основании черновых записей, стенограммы заседания, звукозаписи, материалов, подготовленных к заседанию (докладов, тезисов, справок).



Оформление протокола (2 части)

- **Вводная** – председатель, секретарь, присутствующие, приглашенные (с приложением списков), повестка дня
 - **Основная** – разделы, соответствующие повестке дня. Текст раздела по схеме:
 - **СЛУШАЛИ:**
 - **ВЫСТУПИЛИ:**
 - **ПОСТАНОВИЛИ:**
- Подписывают председатель и секретарь**

Вводная часть протокола



ПРОТОКОЛ

00.00.0000

Москва

общего собрания коллектива

Председатель

ФИО

Секретарь

ФИО

Присутствовали

должности ФИО

Приглашенные

должности ФИО

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Сокращенный протокол



ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О ...

ПОСТАНОВИЛИ:

1.1 ...

1.2 ...

2. О ...

ПОСТАНОВИЛИ:

2.1. ...

2.2. ...

Председатель

Секретарь

Краткий протокол



Рассмотренные вопросы

1. О ...

Докладчик ФИО

2. О ...

Докладчик ФИО

Принятые решения

1. ...

2. ...

Председатель

Секретарь

13 Веб-документы

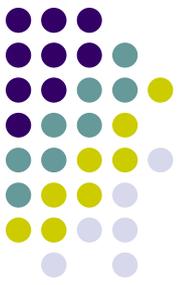


Веб-документ –

**документ, для использования которого
необходимы сетевые компьютерные
технологии**

**Веб –документы содержатся на веб-
страницах – логических единицах сети,
однозначно определяемых адресом (URL) и
являющихся составной частью веб-сайта**

Особенности веб-документов



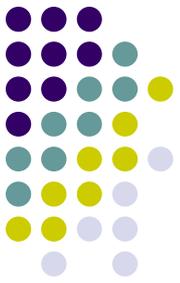
- Большинство из них не имеет бумажных аналогов и может быть представлено в цифровой форме, т.к. содержимое сайта представляет собой взаимосвязанные при помощи гиперссылок элементы информации, при распечатке веб-страницы на бумаге это уникальное свойство теряется,

Особенности веб-документов



- Их достоверность иногда вызывает сомнение, поскольку содержание и место веб-документов может быть случайно или преднамеренно изменено (при обновлении, реструктуризации, сбоях в работе сервера, потери данных в результате вирусной атаки). Сайты периодически обновляются, их содержание и структура очень динамичны.

Концепция «электронного правительства»



- Обеспечение **доступности** для организаций и граждан официальных информационных ресурсов органов государственной власти и управления
- Развивается практика использования ресурсов Интернета через **электронные научные издания**

Концепция «электронного правительства»



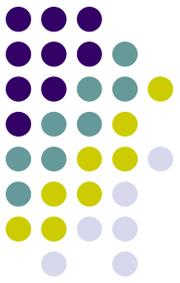
- Согласно требованиям **ВАК** Минобрнауки при присвоении степеней и званий научными публикациями могут быть признаны публикации в электронных изданиях, зарегистрированных в Федеральном государственном научно-техническом центре «Информрегистр»

Пример описания веб-страниц



- Автор. Заглавие. Общее обозначение материала. (Электронный адрес) (.URL) Дата обращения.
- Степанов В.К. Применение Интернета в информационной деятельности: Интерактивный учебник: [Электронный ресурс]. – <http://www.libs.ru/doc/textbook>]. – Проверено 20.12.2009.
- Для принятия управленческих решений необходимо обеспечивать **сохранность и неизменность информации официальных веб-страниц** (органов власти и управления)

Управление веб-документами



- Правильное описание веб-документа (включение метаданных, позволяющих идентифицировать информацию)
- Обеспечение достоверности, полноты, доступности, сохранности, юридической СИЛЫ

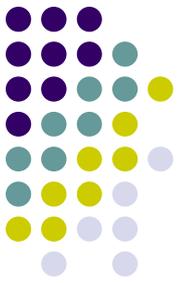
.

Управление веб-документами



- Управление документами в процессе всего их жизненного цикла – от создания до передачи на архивное хранение или уничтожение
- В организации должен быть принят **регламент работы с веб-документами, устанавливающий порядок публикации, размещения, хранения и удаления документов корпоративного сайта**

Метаданные



- Данные, описывающие контекст, контент (содержание) и структуру документов, а также управление документацией в течение времени.