**Справочно-информационные документы**

Большинство документов, создаваемых в учреждениях, предприятиях или организациях являются ***информационно-справочными***.

Документы этой группы самые многочисленные. Они содержат информацию о фактическом положении дел и часто служат основанием для принятия решений и издания распорядительных документов.

К информационно-справочным документам относятся: *справки, докладные, служебные и объяснительные записки, акты, письма, телеграммы, жалобы, отчеты* и др.

Они носят вспомогательный характер по отношению к организационно-распорядительной документации и не являются обязательными для исполнения. Информация, содержащаяся в них, может побуждать к действию, а может быть только принята к сведению.

***Акт***

***Акт*** составляется группой лиц *для подтверждения установленных фактов или событий*. Существует множество видов: акты инвентаризации, приемки работ, приема-передачи материальных ценностей, дел, уничтожения документов, акты аварий и т.д.

Акты не составляются произвольно, по личному волеизъявлению. Это – прерогатива временных или постоянных комиссий или должностных лиц, уполномоченных выполнять такую работу. При этом **в акте ссылаются на документы (приказ, распоряжение и т.д.), подтверждающие их полномочия**. Некоторые виды актов подлежат ***утверждению*** (акты списания, контрольно-ревизионные и т.д.). Они утверждаются распорядительным документом или руководителем, по указанию которого составлен документ или к компетенции которого относится содержание акта. При необходимости акт может иметь реквизит «Гриф согласования».

Текст акта состоит *из вводной и констатирующей* частей.

В первой части указывается **основание для составления акта**, **перечисляют лиц, составивших акт и присутствующих при этом, с указанием основной должности** (председатель, члены комиссий, присутствующие). Основание: приказ директора завода от 21.11.2003 №145. Выражение «мы, нижеподписавшиеся, составили настоящий акт» считается устаревшим. Следует писать: «акт составлен комиссией в составе….».

Во второй части **дают описание проделанной работы, фиксируют события, факты, излагают выводы, предложения**.

Акты ревизий, обследований, приемки изделий содержат заключения и рекомендации его составителей. При этом текст может делиться на пункты и подпункты, а также может быть составлен в виде таблицы. При наличии приложений делается отметка в тексте.

Акт подписывают все лица, принимавшие участие в его составлении, должности при этом не указывают. С актами ревизий и обследований знакомят всех лиц, деятельности которых они касаются. При этом проставляют отметку: «С актом ознакомлены: (подпись, дата)». Акты оформляются на общем бланке или чистом листе бумаги. Текст акта печатают через 1,5 интервала.

Формуляр-образец АКТА состоит из реквизитов: 08, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 28. 7.2.

***Протокол***

***Протокол*** – это документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференция и т.д. Он необходим для предания юридической силы решениям, принятым на коллегиальном мероприятии.

Текст протокола состоит из двух частей: **вводной и основной**.

Вводная часть протокола содержит постоянную и переменную информацию. ***Постоянная информация представляется устойчивой терминологией – «Председатель», «Президиум» (если он избирается), «Секретарь», «Присутствовали», «Приглашенные»***. Эти слова **пишутся с большой буквы от начала левого поля**.

К переменной информации относятся ***Ф.И.О. председателя, секретаря, членов президиума, присутствующих и приглашенных***. Фамилии коллегиального органа располагают в алфавитном порядке, через запятую, в строчку, через один интервал. Если число собравшихся членов больше 15 человек, то указывают их общее количество и рядом в скобках – регистрационный лист прилагается.

Например: Присутствовали: 156 чел. (Регистрационный лист прилагается). При этом в регистрационном листе делается ссылка на вид документа, № и дату. Например:

**Регистрационный лист**

**к протоколу общего собрания акционеров № 12 от 15.09.2003**

Если приглашенные лица представляют стороннюю организацию, то к их фамилиям добавляют наименование должности и организации. Порядок их оформления такой же, как и членов коллегиального органа.

Вводная часть протокола заканчивается **повесткой дня**. Выражение «ПОВЕСТКА ДНЯ» пишется от начала левого поля или по центру при продольном способе оформления протокола. С красной строки начинают запись пунктов повестки дня, которые нумеруются арабскими цифрами. Вопросы располагают по степени важности и сложности. Не рекомендуется формулировка «Разное»: каждый вопрос должен быть конкретизирован.

*Основная часть* протокола строится по схеме: СЛУШАЛИ – ВЫСТУПИЛИ – ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ), причем для каждого вопроса отдельно. Слова «слушали, выступили, постановили или решили» пишут прописными буквами, от начала левого поля, без знаков препинания (открытая пунктуация).

Перед словом «СЛУШАЛИ» ставят порядковый номер вопроса повестки дня.

Например:

1. СЛУШАЛИ

ВЫСТУПИЛИ

ПОСТАНОВИЛИ

Такая схема протоколирования означает, что слушали, выступали и принимали решения по первому вопросу.

С красной строки пишут инициалы и фамилию докладчика в именительном падеже. Далее ставят тире и с большой буквы излагают краткое содержание доклада или сообщения. Если текст доклада представлен докладчиком, то вместо краткого сообщения делается пометка «Доклад прилагается». Наименование должности и место работы не указывают, если докладчик заявлен и поименован в повестке дня. Например:

1. СЛУШАЛИ

В.А. Пастухов – доклад прилагается.

Наименование должности и место работы не пишут, т.к. они указаны в первом пункте повестки дня.

Выступления, вопросы и ответы, прения фиксируют в разделе «ВЫСТУПИЛИ».

С красной строки пишут инициалы и фамилию выступающих (в именительном падеже) с указанием должности, после тире с большой буквы излагается краткое содержание выступления. Повествование можно вести либо от первого лица (« Я предлагаю…»), либо от третьего лица («Фролов сказал, что…»), а также безотносительно к лицу говорящего («Учет, регистрация и хранение документов в канцелярии поставлены хорошо …») или в безличной форме («Степановым было представлено…»).

Если выступающим представлен текст выступления, то после тире делается пометка «Текст выступления прилагается».

При протоколировании вопросов слова «вопрос» и «ответ» не пишутся. Записывают инициалы и фамилию выступающего (при необходимости указывают место работы и должность), затем ставят тире, далее пишут вопрос и далее таким же образом оформляется ответ.

*Например:*

А.А. Смирнов, начальник цеха № 4, – В какие сроки предполагается завершить реорганизацию цеха?

П.В. Воронин, зам. директора по производству, – Не позднее 20 декабря этого года.

*Завершающей частью* протокола является постановление (решение).

Постановляющую часть строят по схеме: действие – исполнение – срок. Исполнителем может быть организация в целом, структурное подразделение или конкретное должностное лицо. Если постановление содержит пункты, то они нумеруются арабскими цифрами. Каждый пункт начинают с красной строки.

Протокол может фиксировать решение об утверждении какого-либо документа. В этом случае протокол должен иметь ссылку на дату и номер документа, а сам документ должен прилагаться к протоколу.

При выборах в протоколе указывают результаты голосования: «За» –140 чел. «Против» – 4 чел. «Воздержались» – 2 чел.

Если к протоколу прилагают стенограмму, то об этом делают запись после первой части протокола (перед повесткой дня): Заседание ученого совета стенографируется. Стенограмма прилагается.

Протокол подписывают председатель и секретарь, который должен ознакомить каждого выступающего с текстом протокола. Протокол собрания, для ведения которого избирают президиум, подписывают председатель, секретарь и все члены президиума.

Формуляр-образец ПРОТОКОЛА состоит из реквизитов: 08, 10, 11,12, 14, 18, 20, 21, 22.

**Акционерное объединение «Луч»**

П Р О Т О К О Л

21.12.2003 № 12

г. Омск

Собрания трудового коллектива

Председатель И.О. Фамилия

Секретарь И.О. Фамилия

Присутствовали: И.О. Фамилии членов коллегиального органа.

Приглашенные: И.О. Фамилии членов коллегиального органа.

Собрание стенографируется. Стенограмма прилагается.

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Об итогах работы в 2003 году. Доклад генерального директора объединения М.И. Серова.

2. О программе реорганизации дочерних предприятий в 2004 г.

1. СЛУШАЛИ

И.О. Фамилия – Запись доклада (или: Текст доклада прилагается)

ВЫСТУПИЛИ

И.О. Фамилия – Запись выступления (или: Текст выступления прилагается).

ПОСТАНОВИЛИ

2. СЛУШАЛИ

Производят протоколирование по схеме первого.

Председатель Подпись И.О. Фамилия

Секретарь Подпись И.О. Фамилия

***Докладная записка***

Это вид **внутренней переписки справочно-информационного характера, содержащей изложение какого-либо вопроса или факта**. Помимо изложения фактов, докладная записка предполагает наличие выводов и предложений составителя.

По содержанию и назначению докладные записки делятся на информационные и отчетные. В зависимости от адресата докладные записки могут быть внутренними, адресованными руководителям предприятия (их подписывает автор), и внешними, предназначенными для адресации в вышестоящие организации (подписывает руководитель организации).

Докладная записка составляется как по инициативе автора, так и по указанию администрации. Цель докладной записки одна – побудить руководителя принять решение.

Текст докладной записки состоит из двух частей: первая – изложение фактов, послуживших причиной для написания, вторая – выводы, мнения составителя, просьбы, предложения. Формы вежливого обращения и завершения («Уважаемый», « С уважением») во всех видах внутренней переписки нецелесообразны. Не стоит начинать докладную записку со слов «Довожу до Вашего сведения…».

При оформлении всех видов внутренней переписки (докладная, служебная, объяснительная записки) удобнее использовать угловое расположение реквизитов, т.к. левый угол будет отведен для реквизитов автора (адресанта), а правый – для реквизитов получателя.

Формуляр-образец ДОКЛАДНОЙ ЗАПИСКИ состоит из реквизитов: 08, 10, 11,12, 14, 15, 18, 20, 21.

|  |  |
| --- | --- |
| ОАО «Луч»  БУХГАЛТЕРИЯ  ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  г. Калуга | Генеральному директору  **А.В. Фролову** |

┌О выделении оргтехники ┐

Во втором квартале 2003 года отдел планирует внедрение новой версии компьютерной программы 1: С БУХГАЛТЕРИЯ, которая требует более современного материального обеспечения. Компьютеры класса Pentium 2, используемые в настоящее время, не соответствуют этому уровню.

Прошу Вас выделить нашему подразделению компьютеры класса Pentium 4 – 6 шт., лазерный принтер – 2 шт.

Главный бухгалтер С.В. Волкова

***Служебная записка***

Служебная записка, как и докладная записка, относится к формам внутренней переписки. Направляют ее из структурных подразделений или от должностных лиц любому адресату внутри организации.

Служебные записки могут иметь информационный, инициативный или отчетный характер. Служебную записку подписывает руководитель подразделения, реже – ее составитель.

Текст служебной записки состоит из двух частей. В первой – излагают факты, послужившие причиной для ее написания. Во второй – излагают просьбы, делают выводы и дают предложения по излагаемому вопросу. От того, как будут изложены факты и причины в преамбуле, зависит восприятие просьб и предложений в заключительной части.

Служебные записки, как и докладные, рекомендуется регистрировать в журналах регистрации внутренней документации.

Формуляр-образец служебной записки состоит из тех же реквизитов, что характерны для докладной записки. Изменяется лишь наименование документа.

Оформляя любой внутренний документ, нужно обязательно указывать все необходимые для его идентификации реквизиты, т.к. документ может попасть в другую организацию и он должен быть опознан.

**Объяснительная и пояснительная записки**

***Объяснительная записка*** – документ, объясняющий причину нарушения трудовой дисциплины или невыполнения какого-либо поручения и т.д.

Объяснительные записки личного характера работники пишут от руки. Объяснительная записка должностного лица, поясняющая невыполнение поручения, оформляется как официальный документ (по образцу докладной записки).

Еще одна разновидность – ***пояснительная записка***, содержащая разъяснения отдельных положений основного документа (плана, программы, отчета, проекта и т.д.). Пояснительные записки, как приложение к основному документу, оформляются на общих бланках. Подписывает такую записку руководитель.

Формуляр-образец ОБЪЯСНИТЕЛЬНОЙ (ПОЯСНИТЕЛЬНОЙ) ЗАПИСКИ в зависимости от назначения состоит из реквизитов: 08, 10, 11,12, 14, 15, 18, 20, 21, 28.

***Письмо***

Письма служат средством общения с учреждениями, частными лицами, позволяют сообщать различные сведения, уведомлять о событиях и т.д.

*Существуют письма, содержащие просьбу, предложение, претензию, запрос*. **Они требуют ответа**.

Письма, содержащие извещение, информацию, рекламу, отказ, напоминание, ответа не требуют.

Письма оформляются на специальных бланках для писем формата А4. Если письмо не превышает десяти строк, то его оформляют на бланке А5.

Для оформления писем допускается применение бланков как с продольным, так и с угловым расположением реквизитов. Письма могут быть адресованы в организацию, ее структурное подразделение, конкретному должностному лицу, руководителю организации.

При адресации письма частному лицу в начале располагают фамилию, имя, отчество, затем адрес. Во избежание недоразумений фамилию, имя, отчество пишут полностью.

Для удобства восприятия элементы реквизита «Адресат» лучше отделять друг от друга 1,5 – 2,0 интервалами.

Когда письмо адресовано одновременно нескольким получателям, то адрес основной организации пишут первым. Если письмо отправляется более чем в 4 адреса, то составляется список рассылки с указанием на каждом экземпляре только одного адресата.

В письме, как правило, освещается один вопрос. Несколько вопросов излагают в одном письме только тогда, когда они взаимосвязаны по целям и задачам.

Текст письма должен быть простым, лаконичным, последовательным, убедительным и корректным, лишенным эмоциональности и описательной красочности. Факты, события излагают полно, объективно и ясно. Неточности, допущенные при оформлении письма, могут лишить его юридической силы и отрицательно сказаться на имидже его автора.

Текст письма конструктивно состоит из логически завершенных, взаимосвязанных по смыслу частей, которые выделяют абзацами.

В вводной части указывают причины, послужившие основанием для составления письма, ссылаются на факты, документы, обстоятельства и т.д. Эта часть является **пояснительной**, и от того, как она будет изложена, зависит, какое решение примут наши партнеры.

В основной части излагают цели, просьбу, предложение, сообщение, отказ и т.п.

Письмо может состоять только из основной части. Например: «Просим выделить 4 автобуса марки «Вольво» для обслуживания конференции…».

В тексте не должно быть лишних слов, затрудняющих восприятие. Следует избегать ненужных сокращений. Употребление терминов должно быть обосновано необходимостью. Для правильного использования терминов следует обращаться к терминологическим словарям. Если вы сомневаетесь в том, что употребленный в письме термин будет правильно понят адресатом, его лучше заменить выражением нейтральной лексики или дать его точное словарное определение.

Текст письма может излагаться: от третьего лица ед. числа – «Организация сообщает…» или «Собрание акционеров постановляет», – что отражает принцип коллегиальности; от первого лица ед. числа – «Прошу Вас…» или от первого лица мн. числа «Просим», «Направляем», «Приглашаем».

По современным традициям письмо часто начинают с именного обращения: «Уважаемый Николай Петрович!», «Николай Петрович!», «Господин Петров!», «Уважаемый господин Петров!», «Уважаемые господа!», «Уважаемые коллеги!».

Обращение «Глубокоуважаемый» применяется крайне редко, только по отношению к людям весьма преклонного возраста, снискавшим всеобщий почет и уважение за свои заслуги.

Письма определенного характера (приглашение, благодарность, просьбы и т.д.) могут включать в себя ключевые фразы комплимента: «Продукция Вашего предприятия снискала уважение российского потребителя, она соответствует международным стандартам качества и достойна быть представленной на международной ярмарке» (в письме-приглашении).

Если письмо начинается с формулы вежливого обращения («Уважаемый господин…»), то и завершаться оно должно фразой « С уважением, генеральный директор…».

В письмах, в которых предполагается совместная деятельность, могут употребляться фразы типа: «Надеемся на дальнейшее сотрудничество!», «Будем рады видеть Вас в числе участников ярмарки!».

Письмо оформляют в двух экземплярах, факс – в одном. Первый экземпляр, оформленный на бланке предприятия, отправляют адресату, второй – подшивают в дело.

Если к письму прилагаются дополнительные материалы, после текста (через 2 интервала) делается отметка о приложении.

Первый экземпляр письма подписывают руководители предприятия, второй – руководители структурного подразделения или его составители. В гарантийных письмах подпись руководителей удостоверяется печатью предприятия.

***Справка***

**Справка подтверждает факты или события в определенный отрезок времени**.

Справки различают двух видов:

1. *Справки, описывающие и подтверждающие факты или события производственной деятельности*. Их составляют по указанию вышестоящей организации или руководителя организации для информации о выполнении планов, заданий, поручений.

Текст такой справки состоит из двух частей: в первой части излагают факты, послужившие поводом к ее написанию, во второй – приводятся конкретные данные. Выводы и предложения в справке не приводятся. Это отличает ее от докладной записки.

Если в справке фиксируются события определенного отрезка времени, то это должно быть отражено в заголовке: « О комплектовании заказа на 2003 год».

Справки, выходящие за пределы организации, оформляются на общих бланках формата А 4. Они подписываются руководителем предприятия и заверяются печатью.

Внутренние справки оформляются с теми же реквизитами, но на чистом листе бумаги. Датой справки является дата ее подписания.

1. *Справки, удостоверяющие юридические факты:* подтверждающие место работы, учебы, занимаемой должности, места проживания, стаж работы и т.д.
2. Они выдаются по запросам заинтересованных лиц и учреждений. Как правило, при составлении таких справок применяются унифицированные трафаретные бланки. Такие справки подписываются руководителем организации и заверяются печатью.

Формуляр-образец СПРАВКИ состоит из реквизитов: 08, 10, 11, 12, 14, 18, 20, 22, 25.