

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

А.Т. МОРГУНОВА

# ИНФОРМАЦИОННО – СПРАВОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО»

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом  
государственного образовательного учреждения  
высшего профессионального образования  
«Оренбургский государственный университет»

Оренбург 2006

УДК 65.4/.9 (07)  
ББК 65.050.я 7  
М79

Рецензент

кандидат технических наук, старший преподаватель А.В. Пыхтин

**Моргунова А.Т.**

**М79 Информационно - справочные документы: методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Делопроизводство»/А.Т. Моргунова – Оренбург: ГОУ ОГУ, 2006. - 32 с.**

Методические указания содержат общие рекомендации по построению, содержанию и оформлению информационно - справочных документов. Каждый раздел включает теоретическое описание документа и приводится пример оформления.

Методические указания предназначены для выполнения практических заданий по курсу «Делопроизводство» для студентов первого курса, обучающихся по программам высшего профессионального образования по специальностям 200503 «Стандартизация и сертификация» и 1220501 «Управление качеством»

ББК 65.050.я 7

© Моргунова А.Т., 2006  
© ГОУ ОГУ, 2006

# Содержание

Введение.....	4
1 Информационно-справочные документы.....	5
1.1 Протокол заседания.....	5
1.2 Акт.....	7
1.3 Докладная записка.....	8
1.4 Предложение.....	9
1.5 Служебная записка.....	10
1.6 Объяснительная записка.....	10
1.7 Справка.....	10
2 Переписка.....	12
2.1 Общая характеристика служебной переписки.....	12
3 Документы, передаваемые по каналам электросвязи.....	14
3.1 Телеграмма.....	14
3.2 Телефонограмма.....	15
4 Контрольные вопросы.....	16
Список использованных источников.....	17
Приложение А.....	18
Приложение В.....	20
Приложение Б.....	22
Приложение Г.....	23
Приложение Д.....	24
Приложение Е.....	25
Приложение Ж.....	26
Приложение И.....	27
Приложение К.....	28
Приложение Л.....	29
Приложение М.....	30
Приложение Н.....	31
Приложение П.....	32

## **Введение**

Управление организацией, предприятием, фирмой неизбежно требует создания многих видов информационно-справочных документов, без которых невозможно решать задачи планирования, финансирования, бухгалтерского учета и ответственности, оперативного управления кадрового обеспечения деятельности организации и т.д. Так, например, если распорядительная деятельность директора фиксируется в приказах и распоряжениях по основной деятельности и по личному составу, то работа ревизионной комиссии – в актах; производственно-хозяйственная деятельность в договорах, контрактах, коммерческих переписках. Многие виды управленческих документов организация обязана предъявлять при проверках со стороны государственной налоговой службы. Особое значение имеют информационно-справочные документы. Например, справка, подтверждающая стаж работы, необходимый для начисления пенсии. Важнейшая роль этих документов в жизни каждого человека зачастую недооценивается руководителями коммерческих структур, в результате чего документация ведется либо с грубым нарушением, либо не ведется вообще. Информационно-справочные документы отражают и фиксируют в основном внутреннюю деятельность организации. Внешние контакты отражаются в деловой переписке. В методическом указании рассматривается порядок оформления информационно-справочных документов.

# **1 Информационно-справочные документы**

Процесс принятия управленческих решений основан на сборе и обработке информации о фактическом состоянии дел в системе управления содержится в различных источниках, но важнейшее место среди них занимают справочно-информационные документы: акты, справки, сводки, докладные записки, предложения, переписка и др.

Документы этой системы играют служебную роль по отношению к организационно-правовым и распорядительным документам. Справочно-информационные документы не содержат поручений, не обязывают действовать строго определенным образом, как распорядительные документы, но сообщают сведения, побуждающие принимать определенные решения, иначе говоря, иницируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия.

Особенность этих документов является то, что они идут снизу вверх по системе управления: от работника к руководителю подразделения, от руководителя подразделения к руководителю организации, от подведомственной организации в вышестоящую.

## **1.1 Протокол заседания**

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

Протокол отражает деятельность по совместному принятию решений коллегиальным органом или группой работников. От протоколов заседаний, создаваемых в управленческой деятельности организаций, следует отличать протоколы следственных, судебных, административных органов (например, протокол санитарного инспектора, протокол дорожно-транспортного происшествия и др.), а также протоколы договорного типа - протоколы разногласий, протоколы согласования разногласий, протоколы согласования цены и др.

Протоколы оформляются на основании черновых записей, ведущихся во время заседания, стенограммы заседания или звукозаписи, а также материалов, подготовленных к заседанию (текстов докладов, выступлений тезисов, справок, проектов решений, повестки дня, списков приглашенных и др.). Если заседание стенографировалось, после заседания стенограмма расшифровывается, оформляется и прилагается к протоколу (в этом случае допустимо вести краткую форму протокола). Если ход заседания записывался на магнитофонную ленту, после составления и оформления протокола звукозапись хранится еще некоторое время (как правило, до полугода).

Ответственность за подготовку протокола лежит на секретаре (ответственном секретаре) коллегиального органа или секретаре руководителя. Секретарь несет ответственность за правильность записей в протоколе.

Существует два вида протоколов: полные и краткие. Полный протокол содержит запись всех выступлений на заседании, краткий - только фамилии выступивших и краткую запись о теме выступления. Решение о том, какую форму протокола вести на заседании, принимает руководитель коллегиального органа или руководитель организации.

Протокол оформляется на общем бланке организации с указанием наименования вида документа - «ПРОТОКОЛ» или на специальном бланке протокола. Обязательными реквизитами протокола являются: наименование организации, название вида документа, дата и номер протокола, заголовок к тексту, подписи.

В заголовке к протоколу указывается название коллегиального органа или заседания. Заголовок грамматически согласуется с названием вида документа, например: Протокол общего собрания акционеров; Протокол заседания правления.

Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной. Вводная часть оформляется идентично в полной и в краткой формах протокола. В ней указываются: фамилии председателя и секретаря, фамилии или общее количество участников заседания и приглашенных лиц (если участников больше 15 человек, их фамилии не указываются, а делается отметка - («список участников прилагается»), повестка дня.

Фамилии присутствующих записываются в протокол в алфавитном порядке с указанием места работы и должности. В протоколах постоянно действующих совещаний и комиссий должности присутствующих не указываются.

Вводная часть заканчивается повесткой дня. Вопросы в повестке дня располагаются по степени их сложности и важности. Вопросы формулируются в именительном падеже без предлогов «о», «об». Наряду с вопросом указывается фамилия докладчика с указанием его должности

Основная часть текста протокола по каждому вопросу повестки дня строится по схеме:

**СЛУШАЛИ, ВЫСТУПИЛИ, ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ).**

В разделе «СЛУШАЛИ» в кратких протоколах даются фамилия выступавшего (докладчика) и тема его выступления. В полной форме протокола приводятся фамилия и инициалы докладчика, содержание его доклада (сообщения, информации, отчета). Если текст доклада представлен докладчиком в письменном виде, допускается после указания темы выступления в скобках делать отметку: (Текст доклада прилагается).

В разделе «ВЫСТУПИЛИ» в кратких протоколах указываются только фамилии лиц, выступавших в обсуждении, в полных протоколах фиксируются также их выступления, включая вопросы к докладчику. При необходимости после фамилии выступившего указывается его должность.

В разделе «ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ)» записывается принятое решение. Решение формируется кратко, точно, лаконично, так, чтобы не возникало двоякого толкования. Наряду с решением указываются количество голосов, поданных «за», «против», «воздержавшихся», а также список лиц, не

участвовавших в голосовании.

Постановляющая часть может подразделяться на пункты.

Участник совещания или заседания может представить особое мнение по принятому решению, оно излагается на отдельном листе и присоединяется к протоколу. О наличии особого мнения делается запись в протоколе после записи решения.

Протокол заседания подписывается председателем и секретарем. В особо важных случаях выступавшие должны визировать протокол, визы проставляются на левом поле документа, на уровне записи выступления.

Датой протокола является дата протоколируемого события. Если оно продолжалось несколько дней, то через тире указывают даты начала и окончания заседания. Образцы протоколов приводятся в приложениях А,Б,В.

## **1.2 Акт**

Акт- документ, составленный для подтверждения установленных фактов, событий, действий.

Существует множество разновидностей актов с точки зрения их содержания и назначения сдачи-приемки (работ, материальных ценностей, Документов); обследования (состояния техники безопасности, противопожарной безопасности; условий труда; результатов деятельности); испытаний (образцов систем, технологий); приема-сдачи (материальных ценностей, документов); приема-передачи (дел, денежных средств и иных ценностей); ревизии, инвентаризации; расследования аварий, несчастных случаев; ликвидации организации и т.д.

Акты проверок, обследований, ревизий и некоторые другие не только фиксируют установленные факты и события, но и содержат выводы, рекомендации и предложения,

Акты составляются коллегиально (не менее двух составителей). Нередко акты составляются комиссиями, специально создаваемыми, состав которых утверждается распорядительным документом руководителя организации, Акты могут составляться и постоянно действующими комиссиями на регулярной основе.

Главное при составлении акта - установление фактического состояния дел и правильное отражение в акте. Акт составляется на основе черновых записей, которые ведутся во время работы комиссии или группы лиц и содержат фактические данные, количественные показатели и другие сведения.

Акт оформляется на общем бланке организации или на специальном бланке акта с унифицированным текстом (для актов с постоянно повторяющейся информацией).

Обязательными реквизитами акта являются: название организации, название вида документа (АКТ), дата и регистрационный номер документа, место составления, заголовок тексту, подписи, в необходимых случаях – гриф утверждения.

Заголовок к акту должен грамматически согласовываться со словом «акт», например: Акт проверки финансово-хозяйственной деятельности

института, Акт ликвидации торгово-закупочного кооператива «Феникс», Акт списания материальных ценностей.

Датой акта является дата события (проверки, обследования, экспертизы и т.п.).

Текст акта состоит из двух частей: вводной и основной (констатирующей). Во вводной части акта указываются основание его составления (распорядительный документ, нормативный документ, договор с указанием его даты и номера), председатель и члены комиссии. В основной части излагаются сущность, характер, методы и сроки проделанной работы, установленные факты, а также выводы, предложения и заключения. Содержание акта может быть разделено на пункты, содержать материал, представленный в виде таблицы.

При необходимости допускается включать в акт заключительную часть, которая должна содержать решения, выводы или заключения комиссии, составившей его.

В конце текста акта указывается количество составленных экземпляров и их местонахождение. Количество экземпляров акта определяется количеством заинтересованных в нем] сторон или нормативными документами. После отметки о количестве экземпляров акта следует отметка о наличии приложений к акту (если они имеются).

При составлении актов ревизий и обследований их содержание согласовывается с должностными лицами, деятельность которых отражается в акте. Акт считается принятым и вступает в действие после его подписания всеми членами комиссии или всеми лицами, участвовавшими в его составлении. Лицо, несогласное с содержанием акта, обязано подписать его с оговоркой о своем несогласии. Особое мнение члена комиссии следует оформлять на отдельном листе и прилагать к акту.

В необходимых случаях, если этого требуют нормативные документы, акты утверждаются руководителем данной или вышестоящей организаций, по распоряжению которого проводились действия, завершившиеся составлением акта. Образец акта приводится в приложении Г.

### **1.3 Докладная записка**

Докладная записка – документ, адресованный руководителю организации, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

Обычно докладной запиской информируют руководство об имевших место событиях, фактах, явлениях, сложившейся ситуации, требующих принятия решения. Докладная записка представляется руководителю подразделения или организации; Докладные записки составляются по инициативе работника или по заданию его непосредственного руководителя в случаях, когда для разрешения ситуации требуется принятие решения вышестоящим руководством.

Докладные записки составляются на стандартном листе бумаги формата А4. Обязательными реквизитами докладной записки являются: наименование



структурного подразделения, наименование вида документа, дата и номер, адресат, заголовок к тексту, текст, подпись.

Текст докладной записки состоит из двух или трех смысловых частей: в первой части излагаются причины, факты или события, послужившие поводом для ее написания, во второй части - анализ сложившейся ситуации, возможные варианты ее решения, в третьей - выводы и предложения о конкретных действиях, которые, по мнению составителя, необходимо предпринять. Вторая часть в докладной записке может отсутствовать, в этом случае ее текст содержит описание сложившейся ситуации, выводы и предложения составителя.

Докладная записка подписывается составителем, если она представляется руководителю подразделения, и руководителем подразделения, если она представляется руководителю организации. Образец докладной записки приводится в приложении Д

## 1.4 Предложение

Предложение - служебный документ, представляющий собой разновидность докладной записки, содержащий перечень конкретных предложений по определенному вопросу.

Предложения по служебной, административной деятельности отличаются от коммерческих предложений которые, как правило, оформляются в виде письма-приглашения

Предложение составляется аналогично докладной записке, но, как правило, по указанию руководства. Текст предложения может состоять из двух частей: обоснования и заключения

(перечня предложений) или только из одной части - конкретных предложений. Указание руководителя о подготовке предложений по какому-либо вопросу, как правило, дается одновременно нескольким или всем структурным подразделениям организации.

Предложения составляются руководителями подразделений и специалистами, представляются руководству, подписываются составителем. В органах власти и управления предложения могут представляться в вышестоящие органы по вопросам, решение которых находится в компетенции вышестоящего органа.

На основе предложений готовятся планы, программы, распорядительные документы и др.

Обязательными реквизитами предложения являются: наименование структурного подразделения (наименование организации), наименование вида документа (ПРЕДЛОЖЕНИЕ), дата и регистрационный номер документа, заголовок к тексту, адресат (должностное лицо), текст, подпись. Образец предложения приводится в приложении Е.

## **1.5 Служебная записка**

Служебная записка - документ, по назначению близкий докладной записке, составляемый работником или руководителем подразделения на имя руководителя или специалиста другого подразделения.

Служебные записки составляются по вопросам материально-технического, информационного, хозяйственного обеспечений и др.

Служебная записка оформляется на стандартном листе бумаги и адресуется руководителю структурного подразделения или иному должностному лицу. Обязательными реквизитами служебной записки являются: наименование, структурного подразделения, наименование вида документа, дата, регистрационный номер, заголовок к тексту, адресат, текст, подпись.

Текст служебной записки, как правило, состоит из двух частей» - обоснования (изложение причин составления) и предложения, просьбы, заявки и т.п.

Служебная записка подписывается составителем или руководителем подразделения. Образец служебной записки приводится в приложении Ж.

## **1.6 Объяснительная записка**

Объяснительная записка - документ, объясняющий причины какого-либо действия, факта, происшествия, составляемый работником организации и представляемый вышестоящему должностному лицу.

Объяснительная записка оформляется на стандартном листе бумаги и адресуется конкретному должностному лицу. Реквизитами объяснительной записки являются: наименование структурного подразделения, наименование вида документа, дата, регистрационный номер, заголовок к тексту, адресат, текст, подпись.

Текст объяснительной записки состоит из двух частей: первая часть содержит факты, послужившие поводом к ее написанию, вторая - причины, объясняющие сложившуюся ситуацию. Объяснительная записка подписывается составителем. Образец объяснительной записки приводится в приложении И.

## **1.7 Справка**

Справка - документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов или событий. Справки отражают основную деятельность организации или подтверждают сведения биографического или служебного характера.

Справки, отражающие основную (производственную) деятельность организации, могут быть внешними и внутренними. Внешние справки составляются для представления в другую, как правило, вышестоящую организацию, справки внутренние составляются для предоставления руководству организации или на рассмотрение коллегиального органа.

Внешние справки оформляются на общем бланке организации, внутренние

– на стандартном листе бумаги формата А4 аналогично докладной записке с теми же реквизитами.

Текст справки, как правило, состоит из двух частей. В первой излагаются факты, послужившие основанием или поводом для ее составления, во второй приводятся конкретные сведения, отражающие существо вопроса. Текст справки может состоять только из одной (второй) части. Если информация, представленная в справке, может быть разбита на тематические блоки, в тексте справки выделяют разделы, нумеруемые арабскими шифрами и имеющие собственные заголовки. Если справка содержит однородную систематизированную информацию, ее текст оформляется в виде таблицы.

Внешние справки подписываются руководителем организации или его заместителем. Если справка содержит сведения финансового характера, она подписывается руководителем организации и главным бухгалтером и заверяется печатью. Внутренние справки подписываются руководителем структурного подразделения или специалистом - составителем. Образец справки приводится в приложении К.

## 2 Переписка

### 2.1 Общая характеристика служебной переписки

Для осуществления информационного обмена в управленческой деятельности наиболее широко используются служебные, или деловые, письма, пересылаемые по почте или по-средством факсимильной связи.

Для ведения переписки используются бланки писем организации, структурных подразделений, должностных лиц. Бланк письма структурного подразделения используется в том случае, если руководитель структурного подразделения наделен правом подписывать письма.

В организациях используются бланки писем двух форматов - А4 или А5, в зависимости от размера текста письма. Обязательными реквизитами письма являются: наименование организации-автора, справочные данные об организации, код организации, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер, налогоплательщика, код причины постановки на учет, дата, регистрационный номер, ссылка на дату и номер поступившего документа, адресат, заголовок к тексту, подпись, отметка об исполнителе, в сопроводительных письмах - отметка о наличии приложений, в гарантийных письмах, письмах финансового содержания и некоторых других, требующих особого удостоверения, печать.

Текст письма должен быть логичным, последовательным, и корректным по форме. Факты и события должны излагаться объективно, лаконично, Текст письма не должен допускать различного толкования

Текст большинства писем излагается от первого лица множественного числа (просим, направляем, представляем ...) или от перевода от первого лица единственного числа (прошу, предлагаю, сообщаю ...) Форма обращения от первого лица множественного числа в большинстве случаев предпочтительней формы первого лица единственного числа, поскольку письмо, как правило, выражает мнение коллективного субъекта организации, учреждения, предприятия, несмотря на то что подписывается одним лицом - руководителем. Тем не менее, существуют разновидности писем и ситуации, в которых может быть использована форма обращения от первого лица единственного числа, например в письмах-приглашениях, рекомендательных письмах В этом случае в конце письма под текстом используется заключительная формула вежливости: «С уважением», после чего на отдельной строке оформляется подпись должностного лица.

Письмо, оформленное на бланке формата А4, должно иметь заголовок к тексту:

О нарушении договорных обязательств

Об оказании научно-технической помощи

Если письмо является ответным, то в бланке письма указывают номер и дату письма, на который дается ответ:

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Письма визируются составителем, руководителем подразделения-автора,

при необходимости - с руководителями заинтересованных структурных подразделений, а также с заместителем руководителя организации, курирующим направление, если письмо подписывается руководителем организации. Визируются письма на втором экземпляре, остающемся в архиве организации.

Письма подписываются руководителем организации, его заместителями в рамках предоставленной им компетенции, а также руководителями самостоятельных структурных подразделений, если им предоставляется это право.

Письмо должно иметь отметку об исполнителе, которая проставляется в нижней части листа, под подписью руководителя или на оборотной стороне листа.

Вносить какие-либо исправления или добавления в подписанные письма не разрешается. Датой письма является дата его подписания. Образцы писем приводятся в приложениях Л,М.

## **3 Документы, передаваемые по каналам электросвязи**

### **3.1 Телеграмма**

Телеграмма - обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста - по телеграфной сети общего пользования. Большинство телеграмм представляет собой сообщения информационно-справочного характера. Фактически это разновидность переписки, используемой в случаях, когда отправка документов почтой не обеспечивает своевременного решения вопроса.

Порядок осуществления телеграфной связи регламентирован Правилами предоставления услуг телеграфной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 28 августа 1997 г. № 1108.

Телеграмма содержит следующие реквизиты: служебный заголовок, указание категории телеграммы, отметка о виде телеграммы, телеграфный адрес получателя (условный или полный), текст (содержание телеграммы), подпись, регистрационный делопроизводственный номер, дата регистрации, адрес и наименование отправителя (помещается под чертой).

В нижней части бланка подаваемой телеграммы (или листа белой бумаги, используемого вместо бланка) отправитель должен указать свою фамилию и адрес (вместо адреса допускается указывать номер телефона отправителя или отметку «проездом»). Фамилия и адрес отправителя не передаются и в состав оплачиваемых слов телеграммы не входят. При необходимости передачи адресату фамилии и адреса отправителя эти данные должны включаться отправителем в текст телеграммы.

Телеграмма может быть адресована в один или несколько адресов (многоадресная телеграмма). При подаче многоадресной телеграммы с одним и тем же текстом отправитель либо составляет несколько экземпляров телеграммы с указанием на каждом экземпляре конкретного адреса, либо составляет список рассылки телеграммы. Допускается прием многоадресной телеграммы с одним текстом по списку адресов, но не более 20 адресов в списке, Список адресов должен подаваться одновременно с телеграммой. К каждому списку прилагается один экземпляр телеграммы.

Текст телеграммы излагается кратко, без союзов и предлогов (если при этом не искажается содержание: в частности, отрицание «не» опускать нельзя).

Знаки «точка», «запятая», «кавычки», а также знак «скобка» могут указываться в телеграмме либо полными словами, либо сокращенными словами («тчк», «зпт», «квч», «скб» соответственно), либо соответствующими символами.

Знаки «вопросительный знак», «тире» («минус»), «плюс», «дробная черта» могут указываться либо полными словами, либо соответствующими символами.

Другие знаки могут указываться только полными словами.

Текст телеграммы не должен заканчиваться цифрой. После текста перед подписью ставят регистрационный номер телеграммы.

Текст телеграммы должен содержать только конкретную информацию,

отражающую существо ситуации.

Текст телеграммы печатается на лицевой стороне бланка без переноса слов, абзацев, исправлений и не должен превышать двух машинописных страниц.

Подпись в телеграмме оформляется отдельной строкой. В подписи должна быть указана фамилия автора телеграммы.

В нижней части телеграммы под чертой указываются адрес отправителя и наименование структурного подразделения (без сокращения), должность, фамилия исполнителя и дата отправки. Обратный адрес пишется без сокращений, со знаками препинания. Образец телеграммы приводится в приложении Н.

### **3.2 Телефонграмма**

Телефонграмма - обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи со способом устной передачи текста по каналам телефонной связи. Телефонграмма составляется отправителем как документ на бумажном носителе, передается по телефону и записывается получателем.

Телефонграммы используются для оперативной передачи информационных сообщений служебного характера (извещения, приглашения, экстренные сообщения и т.п.).

Обязательными реквизитами телефонграммы являются: исходящий регистрационный номер отправляемой телефонграммы; наименование должности, фамилия, имя, отчество лица, отправившего телефонграмму; подпись лица, принявшего телефонграмму; входящий регистрационный номер полученной телефонграммы.

В тексте телефонграммы не должно быть более 50 слов, при этом следует избегать труднопроизносимых слов и сложных оборотов.

Телефонграмма составляется в одном экземпляре и подписывается руководителем или ответственным исполнителем. Если телефонграмма передается нескольким адресатам, к ней прилагаются список организаций и предприятий, которым ее направляют, и номера телефонов, по которым она должна быть передана.

Для записи телефонграмм целесообразно использовать специальные бланки.

Принимаемая телефонграмма может быть сначала записана от руки, с помощью звукозаписывающей аппаратуры или застенографирована, а затем расшифрована и отпечатана. Следует проверять правильность записи повторным чтением телефонграммы в конце ее передачи.

Поступившая телефонграмма должна иметь те же реквизиты, что и отправляемая, за исключением подписи. Образец телефонграммы приводится в приложении П.

## 4 Контрольные вопросы

- 1 Каково назначение информационно-справочных документов в управленческой деятельности?
- 2 Какие документы относятся к информационно-справочным документам?
- 3 Какими нормативными документами регламентируются составление и оформление информационно-справочных документов?
- 4 Каково назначение протокола заседания?
- 5 Какие формы протоколов используются в практике управления?
- 6 Кто подписывает протоколы заседаний?
- 7 Какими документами доводится до сведения руководства информация о положении дел в организации, учреждении, на предприятии?
- 8 Кто имеет право составлять и подписывать докладные записки, справки, предложения?
- 9 Каково назначение служебной переписки?
- 10 Какие виды документов относятся к переписке?
- 11 На каких бланках составляются служебные письма?
- 12 Какие реквизиты являются обязательными для служебного письма?
- 13 Какие разновидности служебных писем используются в практике управления?
- 14 Какие документы используются для оперативной передачи информации?
- 15 В каких случаях используются телефонограммы?



## **Список использованных источников**

- 1 Кирсанова М.В. Курс делопроизводства ДОУ: учебное пособие / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов. - ИНФРА – М, 2001. – 92 с.
- 2 Делопроизводство в системе государственного управления: учебно-практическое пособие. – М.: РАГС, 2001. – 372 с.
- 3 Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения управления): учебник для вузов / Кузнецова Т.В., [и др.]; под ред. Т.В. Кузнецовой. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001. – 359 с.
- 4 Организация работы с документами: учебник / под ред. профессора В.А. Кудряева. – 2-е издание переработанное и дополненное. – М.: ИНФРА – М, 2001. 592 с.
- 5 ГОСТ Р 6.30 – 2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Издательство стандартов, 2003 – 12 с.

**Приложение А**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец протокола заседания**  
**(полный)**

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ПРОГРЕСС»

**ПРОТОКОЛ**

11.02.2001

№1

**Москва**

общего собрания акционеров

Председатель - Королев М.И.

Секретарь - Синелобова Е.Ю.

Присутствовали: владельцы обыкновенных акций Общества и их полномочные представители в количестве 255 акционеров, что составляет 85% голосов (список прилагается)\*.

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

Об увеличении уставного капитала Общества

Доклад председателя Совета директоров Общества Мельгунова И.О.

**СЛУШАЛИ:**

Мельгунов И.О. — на основании Положения о порядке увеличения (уменьшения) уставного капитала общества и действующего российского законодательства, в связи с увеличением объемов производственной деятельности общества и полученной по результатам деятельности в 2000 г. прибыли представил подготовленное Финансовым отделом и одобренное руководством общества технико-экономическое обоснование увеличения уставного капитала общества на 85 млн руб., в результате чего уставный капитал общества станет равным 950 млн руб. Увеличение уставного капитала общества предлагается произвести путем дополнительного выпуска акций общества (проект проспекта эмиссии акций прилагается) и их свободного размещения.

**ВЫСТУПИЛИ:**

Волошин А.Ю. - поддержал предложение об увеличении уставного капитала Общества и эмиссий акции.

Соколов П.П. - предложил перечень периодических изданий для публикации информации о дополнительном выпуске акций Общества (прилагается)\*.

РЕШИЛИ:

1. Увеличить уставный капитал Общества на 85 млн руб.
2. Утвердить представленный Советом директоров проспект эмиссии акций.
3. Внести изменения в Устав Общества в части увеличения уставного капитала Общества до 950 млн1 (девятьсот пятидесяти миллионов) руб.

В голосовании приняли участие 255 акционеров - владельцев обыкновенных акций и их полномочных представителей, что составило 85% голосов.

«За» - 251 голос.

«Против» - 0 голосов.

«Воздержалось» - 4 голоса.

Недействительных бюллетеней -0.

Решение принято 251 числом голосов.

Председатель            Личная подпись

М.И. Королев

Секретарь            Личная подпись

Е.Ю. Синелобова

**Приложение В**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец протокола заседания**  
**(краткий)**



**ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ**

РЕГИОНАЛЬНАЯ МЕЖВЕДОМСТВЕННАЯ КОМИССИЯ  
ПО ЦЕНОВОЙ И ТАРИФНОЙ ПОЛИТИКЕ

**ПРОТОКОЛ**

22 декабря 2002 г.

№ 45

заседания рабочей группы  
по ценовой политике

Председатель - Косьгрев В.А.

Секретарь - Белова К.М.

Присутствовали: 18 человек (список прилагается)

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1 Об уточнении коэффициентов инфляции к стоимости проектно-изыскательских работ.

Доклад заведующего отделом строительства Одинцова В.В.

2 О введении в действие единичных расценок на передвижку пролетных строений мостов.

Доклад эксперта рабочей группы Котельниковой М.И.

1. СЛУШАЛИ: Одинцова В.В. (текст доклада прилагается)\*.

**ВЫСТУПИЛИ:**

Рокотова А.Б. - поддержала предложения Одинцова В.В.

Семенов А.С. - привел конкретные данные о применении корректирующих индексов.

**ПОСТАНОВИЛИ:**

Применять с 01.01.2001 корректирующие индексы к коэффициентам инфляции, утвержденным

Госстроем России на II квартал 2000 г.

2 СЛУШАЛИ: Котельникову М.И. (текст доклада прилагается)\*.

ВЫСТУПИЛИ:

Цигурян В.В. - поддержал предложения Котельниковой М.И.

ПОСТАНОВИЛИ:

Поручить АО «Моспроект» разработать коэффициенты пересчета сметной стоимости работ.

Председатель

Личная подпись

В.А. Косырев

Секретарь

Личная подпись

К.М. Белова

**Приложение Б**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец протокола заседания**  
**(сокращенный)**

**РЕГИОНАЛЬНАЯ МЕЖВЕДОМСТВЕННАЯ КОМИССИЯ ПО ЦЕНОВОЙ  
И ТАРИФНОЙ ПОЛИТИКЕ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ МОСКВЫ**

**ПРОТОКОЛ**

14.04.2003

№ 24

заседания рабочей группы по ценовой политике при Правительстве Москвы

Председатель – П.А. Александров.

Секретарь - С.Д. Серова.

Присутствовали: 16 человек (список прилагается).

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1 Об уточнении коэффициентов инфляции к стоимости проектно-изыскательских работ.

2- О введении в действие единичных расценок на передвижку пролетных строений мостов.

1 Об уточнении коэффициентов инфляции к стоимости проектно-изыскательских работ.

---

Лапин Л.В., Рокотова А.Б., Семенов А.С., Петров Р.Т.

Применять с 1 мая 2003 г. корректирующие индексы к коэффициентам инфляции, утвержденным ГосРоссии на II квартал 2002 г.

2. О введении в действие единичных расценок на передвижку пролетных строений мостов.

---

Котельников П.К., Дигурян Т.В., Свечов Р.Б., Кузьмина И.И.

Поручить АО «Моспроект» разработать коэффициенты пересчета сметной стоимости работ.

Председатель  
Секретарь

П. А. Александров  
С.Д. Серова

**Приложение Г**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец акта проверки**

Государственное унитарное  
предприятие города Москвы

УТВЕРЖДАЮ

«УПРАВЛЕНИЕ  
ПО РЕКОНСТРУКЦИИ И РАЗВИТИЮ  
ИСТОРИЧЕСКИХ ОБЪЕКТОВ»

Генеральный директор  
Г.Д. Москвин  
28.02.2006

**АКТ**

25.27.2.2006

№13

проверки финансово-хозяйственной  
деятельности лаборатории реставрации

Основание: приказ Генерального директора ГУП «Управление по реконструкции и развитию исторических объектов» от 17.02.2003 № 21 «О создании комиссии по проверке финансово-хозяйственной деятельности лабораторий реставраций».

Составлен комиссией:

председатель - зам. Генерального директора предприятия Н.М. Заболотная;  
члены: зам. главного бухгалтера С.В. Сидорова инженер-экономист

П.Л. Костин.

В период с 25 по 27 февраля 2003 г. комиссия провела проверку финансово-хозяйственной деятельности лаборатории реставрации предприятия. В результате проверки обнаружены нарушения в системе учета оборудования, находящегося на балансе лаборатории, и оформлении разрешений на выдачу приборов, оборудования и реактивов со склада предприятия для использования. Не всегда разрешения на выдачу оборудования подписывают заведующий лабораторией или его заместитель, выявлена выдача разрешений другими работниками. Других нарушений финансово-хозяйственной дисциплины комиссия не выявила.

Составлен в 3 экземплярах:

1-й экз. – бухгалтерия предприятия;

2-й экз. - лаборатория реставраций;

3-й экз. - дело № 01 - 13 за 2003 г.

Председатель

Личная подпись

Н.М. Заболотная

Члены:

Личная подпись

П.Л. Костин

Личная подпись

С.В. Сидорова

**Приложение Д**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец докладной записки**

ОТДЕЛ НОВЫХ ПРОЕКТОВ

Генеральному директору  
агентства

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

г-ну И.Л. Петрову

10.03.2006

№35

О необходимости увеличения  
штатной численности отдела

В настоящее время для успешной работы нашего агентства необходимо увеличение базы данных о потенциальных клиентах. Одним из наиболее реальных путей ее расширения является постоянный анализ средств массовой информации, в частности прессы (информация о наиболее крупных клиентах агентства была получена из аналитического журнала «Эксперт»).

В связи с тем, что отдел в его теперешнем составе (5 сотрудников) не имеет возможности организовать подробное изучение аналитических изданий, считаю целесообразным ввести в штат отдела две должности менеджеров для изучения и анализа прессы с целью выявления потенциальных клиентов, а также подготовки оперативной информации о положении на рынке СМИ в форме еженедельных отчетов. Сотрудников на эти должности предлагаю подобрать из числа студентов 4-5-го курсов факультета журналистики МГУ или Школы рекламы.

Руководитель отдела

Подпись

И.А.Чернышева



**Приложение Е**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец предложения**

**Управление делами**

Зам. руководителя Агентства  
по авторским правам

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

П.М. Прокопенко

21.02.2002

№ 3

О повышении исполнительской  
дисциплины при работе с документами

Для совершенствования исполнительской дисциплины при работе с документами необходимо:

1. Во всех подразделениях агентства назначить лиц, ответственных за работу с документами в подразделении. В зависимости от объема документооборота подразделения это может быть работник подразделения, совмещающий выполнение своих основных функциональных обязанностей с делопроизводственными, или секретарь подразделения, занимающийся только исключительно организацией работы с документами в подразделении.

2. Переработать действующие нормативные документы по документационному обеспечению и привести их в соответствие с действующими законодательными и иными нормативными правовыми актами, прежде всего это касается Инструкции по делопроизводству, Инструкции по работе с обращениями граждан, номенклатуры дел агентства и др.

3. В управлении делами агентства создать группу по совершенствованию работы с документами в количестве двух штатных единиц, которой и поручить приведение нормативной базы по работе с документами в агентстве в соответствие с современными нормативными требованиями.

4. Провести семинар по современной организации делопроизводства на базе отраслевого Учебного центра в целях повышения квалификации сотрудников агентства.

Управляющий делами

Д.Ф. Турчин

**Приложение Ж**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец служебной записки**

Склад №3

**СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА**

5 марта 2006г,                      №\_4

О замене датчика  
температурного режима

Начальнику отдела  
материально-технического  
обеспечения

Н.П. Васильеву

В связи с выходом из строя датчика температурного режима в помещении № 4 склада № 3 прошу Вас распорядиться об установке нового датчика температурного режима.

Руководитель отдела

Н.О. Павлов

**Приложение И**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец объяснительной записки**

УЧАСТОК №21

Начальнику СМУ-5

**ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

П.П. Гущину

28.04.2003

№2

О причинах аварии при ремонте  
теплотрассы

При ремонте теплотрассы в микрорайоне «Кутузове» по улице Василисы Кожиной в ночь на 28 апреля 2003г. в результате выброса горячей воды произошли размыв почвы и обрушение трех железобетонных блоков, образующих кожух коллектора. В случившейся аварии моей вины как прораба участка нет, так как были соблюдены все предусмотренные технической документацией меры предосторожности.

Авария не вызвала серьезных разрушений, и ее последствия будут устранены в течение одного рабочего дня - 29 апреля 2003г.

Прораб

М.В. Колобов

**Приложение К**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец справки**

ОТДЕЛ ПЕРЕВОЗОК

**СПРАВКА**

Генеральному директору  
туристической компании «Мир»

02.07.2006

№ 28

Об организации авиаперевозок  
туристов по состоянию на 01.07.2006

К началу туристического сезона нашей компанией было зарезервировано 45 посадочных мест в самолетах авиакомпании «Россия», следующих чартерным рейсом в г.

К 01.06.2003 вопреки предварительному прогнозу численность туристических групп, вылетающих в Италию, возросла до 80 человек, в результате чего из-за нехватки посадочных мест у нас возникли трудности с отправкой туристов. Самолеты авиакомпании «Россия» имеют 180 посадочных мест, но предоставить большее число мест компания не имеет возможности.

Для решения вопроса с отправкой туристических групп по предложению нашего отдела был заключен контракт с авиакомпанией «Внуковские авиалинии», которая имеет возможность предоставлять нам до 100 посадочных мест на каждом рейсе в г. Рим.

Ст. менеджер

О.Н. Соколикова

**Приложение Л**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец бланка входящего письма**

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ АРХИВНАЯ СЛУЖБА РОССИИ**

Государственное учреждение

**Всероссийский научно-исследовательский институт  
документоведения и архивного дела  
(ВНИИДАД)**

ул. Профсоюзная, д. 82, Москва, 117393. Тел./факс: (095) 718-78-74.

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Приложение М**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец исходящего письма**



С.М. DV

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ  
КОМИТЕТ  
ПО ДЕЛАМ НЕСОСТОЯТЕЛЬНОСТИ  
(БАНКРОТСТВЕ) г. МОСКВЫ

Председателю Фонда  
имущества г. Москвы  
М.Н. Соловьеву

Лубянский пр. 5 стр. 1, Москва 101000  
Тел. 925-35-38 Тел./Факс 925-6478  
18.03.2006 № 18-22/187  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О предоставлении данных о размере  
доли государства в уставном капитале  
предприятия

Уважаемый господин Соловьев!

В соответствии с п. 10 постановления Правительства РФ от 20 мая 1994 г. № 498 «О некоторых мерах по реализации законодательства о несостоятельности (банкротстве) предприятий» просим Вас сообщить в наш адрес данные о размере доли государства в уставном капитале ОАО Московский хлебозавод № 18. расположенного по адресу: ул. Никитинская, д. 45.

В случае если пакет акций данного предприятия продан, просим также сообщить дату и способ продажи.

С уважением

Зам.председателя

Личная подпись

О.Л. Дмитриев

О.В. Тимошенко  
924-89-01

**Приложение Н**  
*(рекомендуемое)*  
**Образец телеграммы**

СТАВРОПОЛЬ 13 КАРАТ КРЫЛОВУ

ЦЕЛЬЮ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА БЛОКОВ ЖБИ СРОЧНО  
КОМАНДТРУЙТЕ АЛЕКСАНДРИЙСКИЙ МЕХАНИЧЕСКИЙ ЗАВОД  
СПЕЦИАЛИСТА ПО КАЧЕСТВУ СРОКОМ 5 ДНЕЙ  
ЗАМНАЧАЛЬНИКА УПРАВЛЕНИЯ КРАВЦОВ

---

467000, Краснодар, Казачья ул., д. 6  
Управление строймеханизации

Зам начальника управления  
25.09.2001

О.И. Кравцов

**Приложение П**  
(рекомендуемое)  
**Образец телефонограммы**

Техническая инспекция ОАТИ		Адресат: СПФ «Строймонолит»	
Передал: инспектор Афанасьев Т.Т.		Принял: секретарь Кристалинская А.Т.	
№ телефона 248-34-12		№ телефона 943-56-18	
<b>ТЕЛЕФОНОГРАММА</b>			
дата 10.04.2006-12-19		Время	
Per. № 01/25		передачи: 15.20	
<p>Просим направить своего представителя 11 апреля 2006 г. к 16 час. по адресу: Таганская ул., 30/6, каб. 18 для рассмотрения спорных вопросов по объекту: Пролетарский просп., влад. 145. При себе иметь разрешительную документацию.</p>			
Начальник инспекции		Р.А. Алексеев	