

## Тема 1. Роль секретаря в структуре управления. Категории секретарей и требования, предъявляемые к ним

### План

1. Истории происхождения должности секретаря
2. Основные направления деятельности секретаря
3. Требования, предъявляемые к должности секретаря
4. Классификация должности по уровню профессионализма

Многие привыкли считать, что секретарское дело в России традиционно находилось на весьма низком уровне. Это мнение не вполне верно. Действительно, должность секретаря в административном управлении появилась впервые в США в 1789 г. В Англии эта профессия появилась в 1820 г. В России уже в 1840 г. (известна даже точная дата — 23 марта) на Путиловском и Невском машиностроительных заводах Петербурга были установлены должности личных секретарей — помощников первых руководителей. Во многих других европейских странах эта профессия появилась значительно позже (например, в Германии — в 1890 г.) В 1868 г. в Харькове были открыты курсы обучения секретарей. В США подобные курсы впервые появились в 1879 г., в Англии и Франции — соответственно в 1900 и 1907 гг. С 1884 г. в России издавалось 8 специализированных журналов по вопросам секретарского и канцелярского, конторского, как тогда называли, труда.

После 1917 г. значение секретарей—помощников руководителей стало постепенно снижаться, и количество их сократилось. В 1925 г. секретарей официально включили в так называемую канцелярско-техническую группу служащих и фактически уравнили с машинистками, рассыльными, конторщиками.

В 1932 г. секретарей разделили на две группы. В первую, весьма малочисленную, группу вошли помощники и референты, во вторую — машинистки-секретари I и II категории.

В начале 1960-х гг. в перечне профессий и должностей значились лишь секретари-машинистки и секретари-стенографистки. Секретарей-помощников и секретарей-референтов официально могли иметь только руководители высокого ранга, например, руководители центрального аппарата министерств и ведомств.

Только в 1980-х гг. в штатные расписания предприятий и организаций стали официально включаться инженеры и инспекторы по контролю исполнения, документоведы.

Круг обязанностей различного секретарского персонала очень разнороден.

Секретарь на телефоне принимает телефонные заказы и сообщения, дает по телефону необходимые справки о номенклатуре товаров или услуг, предоставляемых фирмой, по поручению руководителя связывается по телефону с собственными сотрудниками и представителями сторонних организаций.

Технический секретарь работает с оргтехникой.

Секретарь приемной принимает письма, факсы, сообщения по электронной почте, отвечает на телефонные звонки и переадресует их по назначению, принимает посетителей.

Секретарь офиса принимает и анализирует корреспонденцию, готовит проекты документов, организует работу с документами, выполняет поручения руководителя и его заместителей, является координатором и диспетчером работы офиса.

Офис-менеджер, являясь по существу главным администратором, работает в основном другими сотрудниками и службами фирмы, ему переданы различные административные и хозяйственные функции.

Секретарь руководителя современной фирмы должен уметь быстро и правильно оформлять документы, составлять тексты различных документов, редактировать проекты, рационально организовать прием посетителей и телефонное обслуживание, самостоятельно решать вопросы в соответствии с порученными от руководителя указаниями. Эта новая разновидность секретарской профессии получила название секретаря-референта.

Секретарь-референт — это доверенное лицо руководителя, владеющее определенной информацией и освобождающее своего шефа от текущей работы, чтобы дать ему возможность сосредоточиться на решении основных вопросов деятельности предприятия.

Благодаря работе секретаря-референта руководитель может сконцентрироваться на выполнении своих профессиональных задач.

В его ежедневнике фиксируются все факты, документы, поручения, связанные с деятельностью руководителя.

Итак, можно констатировать, что на рубеже XX – XXI вв. в России сформировалась новая разновидность секретарской профессии — секретарь-референт, сочетающая не только обязанности помощника руководителя и его референта, но и многие другие управленческие функции.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Рассмотреть понятие «секретарь», его роль и место в структуре управления.
2. Охарактеризовать организационное и информационно-документационное обслуживание - главные функции секретаря.
3. Перечислите категории секретарей, классификация должности по степени профессионализма и компетентности.
4. Назовите квалификационные и профессиональные требования к различным категориям секретарей.
5. Перечислите составные части работы секретаря.
6. Охарактеризуйте направления и виды получения дополнительного образования секретаря.

*Литература* :[4— С 15-26; 5—С 22-39]

## **Тема 2. Изучение и формирование должностных инструкций секретарей различных категорий**

### **План**

1. Назначение должностной инструкции секретаря и ее виды.
2. Содержание разделов должностной инструкции секретаря.
3. Специфические функции, характерные для должности секретаря.
4. Процедура разработки и утверждения инструкции.

Должностная инструкция — это правовой акт, издаваемый в целях регламентации организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности и обеспечивающий условия для его эффективной работы.

Должностные инструкции бывают:

- примерные, они могут разрабатываться вышестоящими или сторонними организациями и носят рекомендательный характер;
- типовые, после доработки и утверждения руководителем организации носят обязательный характер;
- индивидуальные, они составляются для штатной единицы, для которой нет типовой инструкции.

Должностные инструкции разрабатываются на все должности, предусмотренные штатным расписанием.

Текст должностной инструкции состоит из следующих разделов:

1. Общие положения.
2. Должностные обязанности.
3. Права.
4. Ответственность.
5. Взаимоотношения.

Должностная инструкция оформляется на общем бланке организации. Обязательными реквизитами должностной инструкции являются наименование организации, наименование структурного подразделения, дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения.

Должностную инструкцию подписывает руководитель структурного подразделения и утверждает руководитель (заместитель руководителя) организации. Визируют должностные инструкции руководители заинтересованных подразделений и юридической службы (юрист),

а также другие должностные лица, от действий которых может зависеть ее выполнение. Датой должностной инструкции является дата ее утверждения.

После утверждения должностная инструкция передается работнику, который проставляет на ней или на отдельном листе ознакомления ознакомительную визу:

С инструкцией ознакомлен, дата, подпись, расшифровка.

*Вопросы для самопроверки:*

- 1 Назовите основные направления деятельности и основные функции секретаря.
- 2 Назовите категории секретаря в соответствии с его компетентностью, уровнем образования и должностными обязанностями.
- 3 Каковы функции секретаря в документировании управленческих отношений?
- 4 Каковы основные направления бездокументной работы секретаря приёмной?

*Литература:* [1— С 15-26; 2—С 22-39]

### **Тема 3. Профессиональные психолого-личностные качества секретаря**

#### **План**

1. Основные требования к деловым качествам секретаря.
2. Психолого-личностные качества секретаря.
3. Правила делового этикета, корпоративная этика.

Специфика работы секретаря заключается в том, что ему приходится не только выполнять операции с неодушевленными предметами труда (документы, технические средства) но и осуществлять многочисленные контакты с людьми: руководителем, сотрудниками, посетителями, телефонными абонентами. Следует учитывать и то, что секретарю приходится сталкиваться с большим разнообразием решаемых задач, значительными различиями в них по степени трудности, необходимостью выполнять параллельно несколько работ.

Профессиональные знания и навыки, необходимые современному секретарю-референту, можно условно подразделить на три группы:

- Знания, необходимые для документационного и информационного обеспечения руководства и фирмы в целом.

- Знания, необходимые для коммуникативного обеспечения деятельности фирмы и ее администрации.

1. Знания, связанные с основными направлениями деятельности фирмы, ее внутренней структурой и внешними связями. Необходимо иметь ряд деловых и личных качеств, которые являются неотъемлемой частью профессии. В сложившейся практике оценки труда секретарей принято выделять следующие деловые качества: профессиональное мастерство, инициативность, организованность, ответственность, пунктуальность, осведомленность, дипломатичность, умение хранить служебную тайну, хорошая память, преданность работе.

Личностные качества, необходимые секретарю: интеллигентность, трудолюбие, добросовестность, отзывчивость, стрессоустойчивость, умение адаптироваться, скромность, аккуратность, доброжелательность.

В разговоре нужно употреблять только вежливые формы, не допускать фамильярности.

Приходящие в учреждение посетители обращаются за помощью, как правило, именно к секретарю. От того, как выглядит секретарь, в значительной степени формируется мнение об учреждении в целом.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Охарактеризуйте деловые качества секретаря.
2. Перечислите и дайте краткую характеристику личностным качествам секретаря.
3. Охарактеризуйте влияние деловых и профессиональных качеств на работу и карьеру секретаря.

*Литература:* [3— С 12-19; 5—С 23-35]

## **Тема 4. Законодательная и нормативная правовая база, регламентирующая работу секретаря**

### План

1. Основные положения Трудового кодекса ЛНР, регламентирующие трудовую деятельность секретаря
2. Федеральное законодательство и правовые нормы субъектов РФ в сфере информации и документации
3. Локальные нормативные акты предприятия, касающиеся деятельности секретаря
4. Справочно-правовые электронные системы

Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления – это совокупность законов, нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих технологию создания документов, их обработки, хранения и использования в текущей деятельности учреждения, а также деятельность службы ДОУ: её структуру, функции, штаты, техническое обеспечение и некоторые другие аспекты.

Нормативно-методическую базу делопроизводства составляют:

1. Законодательные акты Луганской Народной Республики в сфере информации и документации.
2. Указы и Распоряжения Главы ЛНР и Постановления Совета ЛНР в сфере информации.
3. Нормативные правовые акты органов государственной власти (министерств, комитетов, служб и т. д.), регламентирующие вопросы документационного обеспечения.
4. Государственные стандарты на документацию
5. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации
6. Унифицированные системы документации.
7. Перечни
8. Локальные нормативные правовые акты, а также методические документы по делопроизводству, издаваемые руководством учреждений, организаций и предприятий

### *Вопросы для самопроверки:*

1. Перечислите нормативно-методическую базу документов, характеризующих работу документационного обеспечения управления.
2. определите значение нормативно-правовой документации в организации работы по документационному обслуживанию управленческой деятельности.
3. Цель использования законодательной и нормативно-методической базы, образцов документов справочно-правовых систем «Гарант», «Консультант Плюс Деловые бумаги» и др.
4. Охарактеризуйте разработку нормативных локальных документов предприятия, регламентирующих работу с официальными документами.

*Литература:* [1— С 25-31; 4—С 32-49]

## **Тема 5. Методы оптимизации и совершенствования работы. Рабочее место секретаря**

### План

1. Требования конфигурации к офисной мебели, бытовой и офисной технике
2. Основные правила расположения рабочего места секретаря в приемной. Зоны обслуживания.
3. Техническое, программное, методическое, правовое и организационное обеспечение деятельности секретаря приемной
4. Правила техники безопасности, охранная сигнализация

Компьютерная техника.

Она развивается сегодня особенно стремительно, с необычайной быстротой появляются, и также быстро устаревают и отмирают различные технические решения и стандарты. Перед эргономикой и эргономистами будут вставать все новые задачи, касающиеся организации безопасных и комфортных условий для людей, работающих с компьютером.

Научная организация рабочего пространства базируется на данных о средней зоне охвата рук человека - 35-40 см. Ближней зоне соответствует область, охватываемая рукой с прижатым к туловищу локтем, дальней зоне - область вытянутой руки

Работа с клавиатурой.

Неправильное положение рук при печати на клавиатуре приводит к хроническим растяжениям кисти. Клавиатура должна располагаться в 10-15 см (в зависимости от длины локтя) от края стола. В этом случае нагрузка приходится не на кисть, в которой вены и сухожилия находятся близко к поверхности кожи, а на более "мясистую" часть локтя. Современные, эргономичные модели имеют оптимальную площадь для клавиатуры за счет расположения монитора в самой широкой части стола. Глубина стола должна позволять полностью положить локти на стол, отодвинув клавиатуру к монитору.

Расположение монитора.

Существует несколько научных теорий, по-разному определяющих значимые факторы и оптимальные расстояния от глаза до монитора. Например, рекомендуется держать монитор на расстоянии вытянутой руки, но при этом, человек должен иметь возможность сам решать, насколько далеко будет стоять монитор. Конструкция современных столов позволяет менять глубину положения монитора в широком диапазоне. Верхняя граница на уровне глаз или не ниже 15 см ниже уровня глаз.

Внутренний объем.

Значимым фактором является пространство под столешницей. Высота наших столов соответствует общепринятым стандартам, и составляет 74 см. Также необходимо учесть, что пространства под креслом и столом должно быть достаточно, чтобы было удобно сгибать и разгибать колени.

Кресло

Кресло должно обеспечивать физиологически рациональную рабочую позу, при которой не нарушается циркуляция крови и не происходит других вредных воздействий. Кресло обязательно должно быть с подлокотниками и иметь возможность поворота, изменения высоты и угла наклона сиденья и спинки. Важно, чтобы все регулировки были независимыми, легко осуществимыми и имели надежную фиксацию. Кресло должно быть регулируемым, с возможностью вращения, чтобы дотянуться до далеко расположенных предметов.

Освещение.

Для работы в офисе важен не только достаточный уровень освещенности, но также соответствующий определенным задачам цвет светового потока. Рабочая зона должна быть грамотно спланирована с учетом расположения светильников и окон, для того чтобы предотвратить такие раздражающие факторы, как блики, ослепление и затенение. Светильники направленного света не рекомендуется размещать непосредственно над рабочим местом.

Свет, проходящий через окно, может казаться слишком ярким или вызывать блики. Защитой могут служить жалюзи. Для того чтобы производить гармоничное впечатление, искусственный свет должен смешиваться с дневным и дополнять его.

Средства составления и изготовления документов

Организационные автоматы

Это агрегированный комплекс электромеханических и электронных устройств, предназначенных для автоматизации процесса составления, редактирования и изготовления текстовых и табличных документов. Организационные автоматы включают в себя быстродействующие печатающие устройства, различные запоминающие устройства, микропроцессоры или иные устройства управления, дисплеи и др. Их функциональные возможности шире, чем электронных пишущих машинок:

Диктофоны и магнитофоны широко используются для записи докладов, выступлений, деловых писем, телефонных переговоров, устных указаний и распоряжений с целью последующего их перепечатывания.

Следует отметить целесообразность применения диктофонной техники в качестве промежуточного звена регистрации информации при создании машинописных документов.

Система оперативного документирования устных выступлений "АЛЛЕГРО"

Автоматизированный комплекс оперативного документирования устных выступлений "Аллегро" - уникальная разработка Центра Речевых Технологий, позволяющая получать распечатанные и сверенные тексты выступлений сразу после окончания проводимых мероприятий (заседаний, совещаний, конференций и т. д.) без обычной длительной задержки, обусловленной временем расшифровки стенографических записей или работой с аналоговыми магнитофонами. Комплекс надежен, удобен и прост в освоении и эксплуатации, относительно дешевле по сравнению с системами на основе аналоговых магнитофонов.

Средства хранения и поиска стандартных информационных карточек.

Основными требованиями к средствам хранения документов являются:

- удобство и простота организаций пополнения и замены документов;
- удобство и простота поиска документов; минимальный размер занимаемой площади;
- невысокая стоимость



Картотека – это устройство, содержащее большое количество карт (документов стандартной формы, папок и т. п.), объединенных общностью содержания и расположенных в систематизированном порядке.

Разработано и применяется большое число конструкций различных картотек: плоских, вертикальных, вращающихся и др. карты в картотеках располагаются по порядковым номерам, алфавиту, по темам, а иногда и произвольно. Для облегчения поиска карт в массиве применяются разделители (индикаторы) с четко видимыми классификационными признаками подмассивов

Средства хранения и поиска бумажных документов в произвольной форме

Для хранения различного рода документов - текстовых и графических используются различные средства: конверты, альбомы, футляры, папки, стеллажи, шкафы-регистратуры, сейфы и др.

Папки и сброшюрованные документы удобно хранить на полках специальных секционированных шкафов или на круглых полках шкафов – регистратур. Офисные шкафы часто имеют оригинальный цвет бывают полностью закрытыми с полками внутри; открытыми (типа стеллажей) и комбинированными,

Микрофильмирование

Технологические процессы, применяемые в микрофильмировании, существенно отличаются от операций в обычной фотографии. Длинные полосы узкой фото - или киноплёнки используются для получения последовательных изображений. Применяются плёнки двух размеров, обозначаемых как 16- и 35-мм в соответствии с их шириной. Длина стандартного рулона плёнки составляет 30 м плюс короткие начальный и конечный участки.

Микрофильм читают на специальном устройстве, называемом читальным аппаратом, который содержит световой источник, держатель плёнки, механизм ее перемещения и экран, заключенные в компактный корпус. Применяется и оборудование другого рода, предназначенное для проецирования кадров микрофильма на стенной экран.

Средства копирования и тиражирования документов.

Процесс документирования обычно связан с необходимостью копирования и размножения составленных документов

Операции копирования и размножения документов (статей, объявлений, рекламных проспектов и др.) весьма распространены в деловом бизнесе и других областях трудовой и общественной деятельности. Для целей копирования и размножения документов используются специальные технические средства. Для получения небольшого количества копий (до 25 экз.) целесообразно пользоваться средствами копирования документации (репрографии), при большом тиражировании (более 25 экз.) - средствами размножения документов (оперативной или малой полиграфии).

**Фальцевальные машины**

Фальцевальные машины - это устройства для выполнения различных видов фальцовки (сгибания) бумаг по заданному формату и аккуратного их складывания. Фальцевальные машины выполняют все стандартные виды фальцевания: одинарного, зигзага, двойного, параллельного.

**Брошюровальные машины**

Брошюровальные машины-устройства для автоматической фальцовки и скрепления брошюр с помощью металлических скрепок. Выпускаются и более простые ручные и электрифицированные скрепление бумаг.

**Средства телефонного общения**

Внутриучрежденческие АТС. Назначение, виды и предоставляемые услуги. Офисная мини АТС. Внутриучрежденческие телефонные системы. Многофункциональный телефонный аппарат. IP-телефония. Мобильная связь.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Перечислите наименование элементов работы. Определите единицу работы
  2. Как рассчитывается баланс времени по этапам работы?
  3. В чем заключается анализ продуктивности работы?
  4. В чем заключается оптимизация трудового распорядка дня секретаря?
  5. Перечислите необходимое оборудование офиса.
  6. охарактеризуйте значение рациональной организации рабочего места секретаря.
- Перечислите требования к освещённости, влажности, пылезащищённости, звукоизоляции.

*Литература:* [\[4— С 48-58; 5—С 15-29\]](#)

## **Тема 6. Виды управленческих документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные**

### **План**

1. Классификация официальных документов по заданным критериям.
2. Виды и процедура подготовки организационных документов.
3. Этапы подготовки распорядительных документов.
4. Основные направления работы секретаря с информационно-справочными документами.
5. Формирование папок для доклада руководителю.

В любой организации, как бы она ни была мала, среди многочисленного разнообразия систем документации, применяемых в управлении, особое место занимает Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОРД). Она включает в себя комплекс документов:

1. Документация по созданию организации, предприятия;
2. Документация по реорганизации организации, предприятия;
3. Документация по ликвидации организации, предприятия;
4. Документация по приватизации государственных и муниципальных организаций, предприятий;
5. Документация по организационно-нормативному регулированию деятельности организаций, предприятий;

6. Документация по распорядительной деятельности организаций, предприятий;  
7. Документация по оперативно-информационному регулированию деятельности организаций, предприятий;

8. Документация по кадрам.

ГОСТ Р понятие организационно-распорядительного документа (ОРД) определяет следующим образом: «Вид письменного документа, в котором фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц».

Организационные документы – это комплекс взаимосвязанных документов, регламентирующих структуру, задачи и функции предприятия, организацию его работы, права, обязанности и ответственность руководства и специалистов предприятия.

Организационно-правовые документы содержат положения, основанные на нормах административного права и обязательны для исполнения. Эти документы являются правовой основой деятельности организации. Организационные документы в обязательном порядке проходят процедуру утверждения

Основным организационно-правовым документом любой коммерческой организации является устав.

Устав – правовой акт, представляющий собой свод правил, установленных государством или организацией в целях регулирования определенных сфер деятельности.

Устав организации утверждается его учредителями (участниками). Юридическое лицо, созданное одним учредителем, действует на основании устава, утвержденного этим учредителем. В уставе организации определяется:

- наименование организации;
- место нахождения организации;
- порядок управления деятельностью и другие сведения, предусмотренные законом;

Отметка устава о регистрации заверяется печатью регистрационного органа и ставится на подлиннике устава. На титульном листе устава указывают:

- вид документа (УСТАВ);
- организационно – правовую форму юридического лица;
- его индивидуальное название;
- место составления документа;
- гриф утверждения устава учредителями или участниками (вверху справа);

К организационным документам относятся также Учредительный договор, Коллективный договор, Правила внутреннего трудового распорядка организации, Положения об органах управления предприятием, об организации и о структурных подразделениях предприятия, Штатное расписание, Организационная структура, Инструкции, Разъяснения и Методические рекомендации.

Независимо от организационно-правовой формы, характера и содержания деятельности организации, ее компетенции, структуры и других факторов руководства любой организации наделяется правом осуществлять исполнительно-распорядительную деятельность и, собственно, издавать распорядительные документы.

Распорядительные документы – это нормативные, правовые акты регулирующие деятельность организации, позволяющие органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальный эффект от деятельности организаций, входящих в его систему. От того, насколько эффективно регулируется деятельность учреждения, зависит результаты работы организации.

Текст распорядительного документа чаще всего состоит из взаимосвязанных двух частей: констатирующей и распорядительной.

Констатирующая часть - введение в существо рассматриваемого вопроса, она призвана объяснить, чем вызвана необходимость распоряжения. В ней могут быть перечислены факты, события, дана оценка.

Распорядительная часть – это само распоряжение, сам приказ. Как правило, «регулирующие» решения подлежат либо немедленному исполнению, либо исполнению в строго установленное время.



Процедура издания распорядительных документов в условиях единоличного принятия решений приказов, указаний, распоряжений – включает следующие стадии:

1. Инициирование решения (обоснование необходимости издания распорядительного документа).

2. Сбор и анализ информации по вопросу.
3. Подготовка проекта распорядительного документа.
4. Согласование проекта документа.
5. Доработка проекта распорядительного документа по замечаниям.
6. Принятие решения (подписание документа).
7. Доведения распорядительного документа до исполнителей

Подготовка распорядительных документов при коллегиальном принятии решений включает следующие стадии:

1. Подготовка материалов к заседанию коллегиального органа.  
2. Внесение материалов на рассмотрение коллегиального органа.  
3. Обсуждение вопроса (подготовленных материалов) на заседании коллегиального органа.

4. Принятие решения по рассмотренным материалам.
5. Оформление протокола заседания.
6. Издание распорядительного документа.
- 7 Доведение решения до исполнителей.

Информационно-справочные документы играют служебную роль по отношению к организационным и распорядительным документам. Информационно-справочная документация – это документы содержащие текущую или справочно-аналитическую информацию, побуждающие принимать определённые решения. Эти документы не содержат поручений, не обязывают выполнять поручения, как распорядительные документы, а иницируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия. Особенностью 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.

В состав информационно-справочных документов входят: записки, протоколы, акты, деловая корреспонденция, списки, справки, заявления, отзывы, жалобы, каталоги и т. д.

*Вопросы для самопроверки:*

- 1 Что понимается под терминами "система документации" и "унифицированная система документации"?
- 2 Какие унифицированные системы документации содержатся в Общероссийском классификаторе управленческой документации?
- 3 Какие виды управленческих документов включает в себя Унифицированная система организационно-распорядительной документации?
- 4 Назовите реквизиты, отражающие обработку документа.
- 5 Каково назначение ГОСТ Р 6.30-2003?

*Литература:* [\[5—С 30-51\]](#)

## **Тема 7. Обработка поступающих и отправляемых документов. Порядок работы с внутренними документами. Правила оформления и обработки служебной корреспонденции**

### **План**

1. Этапы обработки поступающих документов в зависимости от способа их доставки.
2. Процедура обработки исходящих документов.
3. Порядок работы с внутренними документами.
4. Технология работы с деловой корреспонденцией.

Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления называется документооборотом. От четкости и оперативности обработки и движения документа зависит скорость получения информации, необходимой для выработки решения. Несвоевременная обработка документов, особенно финансовых, может привести к отрицательным экономическим последствиям. Поэтому рациональной организации документооборота, быстроте и четкости обработки и передачи документов для исполнения всегда уделяется большое внимание. Вся документация учреждения делится на три документопотока:

- входящие (поступающие) документы;
- исходящие (создаваемые для отправки из учреждения) документы;
- внутренние документы.

Количество документов всех потоков за год составит объем документооборота учреждения. Величина документооборота нужна для расчета необходимой численности делопроизводственного персонала, расчета эффективности применения средств механизации и автоматизации делопроизводства. В технологической цепочке обработки и движения документов можно выделить этапы:

- прием и первичная обработка документов;
- предварительное рассмотрение и распределение документов;
- регистрация;
- контроль исполнения документов;
- информационно-справочная работа;
- исполнение документов и отправка.

Прием и первичная обработка документов

Операция в основном техническая. Проводится централизованно секретарем-референтом, а в крупных учреждениях - экспедициями или специально выделенным работником (экспедитором).

Документы могут быть получены по почте, доставлены курьером или посетителем, приняты по телетайпу, факсу, электронной почте.

Передача документов с использованием электронной почты значительно сокращает время на передачу информации и повышает надежность доставки. При получении документов, прежде всего, проверяется правильность их доставки. Ошибочно полученная корреспонденция возвращается отправителю или пересылается адресату. После вскрытия конвертов проверяется правильность вложения и его целостность, т. е. наличие всех страниц документа и всех приложений. Если документы поступили по почте, вскрываются все конверты, за исключением имеющих надпись «лично». Конверты после вскрытия уничтожаются, за исключением писем частных граждан, так как обратный адрес может быть указан только на конверте. Сохраняются конверты и от документов, поступивших уже с просроченным сроком исполнения. В этом случае штемпель на конверте может служить доказательством дня получения документа. Кроме того, при получении по почте просроченного финансового документа надо составить акт о дне получения документа, подписанный двумя сотрудниками организации (фирмы) и работником почты. На всех входящих документах должна быть проставлена отметка о поступлении документа в организацию. Она состоит из даты получения и учетного порядкового номера. Кроме того, в ней может быть указано сокращенное название учреждения-получателя. Учетный порядковый номер последнего документа, полученного в текущем году, показывает общее количество поступивших документов.

Типичной ошибкой, допускаемой при обработке входящих документов, является проставление отметки о поступлении только на документах, подлежащих дальнейшей регистрации. Остальные документы (рекламные и информационные письма, приглашения и многие другие) остаются неучтенными, хотя при их получении было затрачено время на вскрытие конверта, ознакомление с содержанием, определение, кому из работников может потребоваться полученная информация, передачу документа данному работнику. Входящий документопоток в таком случае указывается значительно уменьшенным, а время на обработку неучтенной корреспонденции невозможно просчитать.

Отметка о поступлении обычно проставляется в виде штампа от руки или электрическим штемпелевателем.

Документ, полученный по факсу, уже имеет дату получения. Учитывая, что факс, как правило, выводится на светочувствительную бумагу, текст на которой быстро выцветает, с важных документов снимают ксерокопию.

Заканчивается первичная обработка документов сортировкой их на регистрируемые и нерегистрируемые.

Обработка и отправка исходящих документов, так же, как прием и обработка входящих, проводятся централизованно или секретарем или в экспедиции (экспедитором).

Получив документ к отправке, прежде всего, проверяют правильность его оформления:

- наличие подписи;
- наличие даты (если ее нет на отправляемом документе, ее проставляют);
- наличие заголовка;
- наличие отметки об исполнителе;
- правильность адресования;
- если документ предназначен разовому корреспонденту, наличие адреса;
- наличие всех страниц в документе и всех указанных приложений. Эти элементы

оформления обязательны при отправке документа как по почте, так и по факсу. Если документ оформлен неправильно или представлен не в полном комплекте, он возвращается исполнителю для доработки.

При отправке документа по почте он вкладывается в конверт. Документы, направляемые в один адрес, вкладываются вместе в один конверт. Конверты адресуются, маркируются. Для постоянных корреспондентов конверты заготавливаются заранее. Все оформление документов, предназначенных к почтовому оформлению, проводится в строгом соответствии с требованиями «Правил оказания услуг почтовой связи», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации .

Передача документов с использованием электронной почты значительно сокращает время на передачу информации и повышает надежность доставки.

Виды деловой переписки и их название определяются способами передачи деловой информации, которая разделяется на два основных: почтовая связь и электросвязь. К видам деловой корреспонденции относятся: деловое письмо, телеграмма, факсограмма, телефонограмма, телекс, электронное сообщение.

Деловая корреспонденция – это обобщенное название различных по содержанию документов, использующихся в качестве инструмента оперативного информационного обмена между организациями. Она составляет особую группу в информационно-справочной документации.

Письмо – самый распространенный вид документа, используемый в управлении, поэтому для данного вида сконструирован специальный бланк. Письмо может оформляться на бланке формата А4 или формата А5.

В том случае, если текст письма не превышает семи строк, напечатанных через 1 межстрочный интервал, письмо оформляется на бланке А5 и в нём отсутствует заголовок. Текст служебного письма должен быть ясным и логичным, кратким.

Он строится, как правило, по следующей схеме:

- введение, в котором объясняются причины составления письма;
- основная часть, в которой излагается существо вопроса, включая доказательства или опровержения;
- заключение, в котором формулируется основная цель письма.

Объем письма не должен превышать двух страниц.

Письмо как минимум оформляют в двух экземплярах. Первый экземпляр подготавливают на бланке и отправляют адресату, второй (копия) – подшивается в дело.

Перечень и местоположение и требования к оформлению реквизитов делового письма даны в разделе 3 ГОСТ Р6.30-2003.

По функциональному признаку письма можно разделить на требующие ответа и не требующие ответа

По признаку адресата письма делят на обычные и циркулярные.

По особенностям композиции письма делятся на одноаспектные и многоаспектные. Простое деловое письмо – письмо одноаспектное.

Каждый вид официального письма имеет свои языковые формулы. Языковая формула – это устойчивый оборот, словосочетание, выражающее вид, характер той или иной управленческой, производственной или просто профессиональной функции.

По структурным признакам деловые письма делятся на: регламентированные (стандартные) и нерегламентированные (отражающие необычную ситуацию).

Конкуренты делового письма: Телеграмма, Телефонограмма, Телефакс, Электронное сообщение.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Чем деловая корреспонденция отличается от других справочно-информационных документов?

2. В каких случаях деловые письма заверяются печатью?

3. По каким признакам классифицируют деловые письма??

4. Какие виды деловых писем вы знаете?

5. В каких случаях посылаются гарантийные письма?

6. Каковы правила оформления телеграммы?

7. В чём особенность оформления телефонограмм?

*Литература:* [2— С 38-51; 3—С 63-76]

## **Тема 8. Регистрация и контроль исполнения документов. Формирование дел, организация их хранения. Информационно- справочная работа с документами**

### План

1. Регистрация документов в журнале
2. Состав регистрационного номера документа
3. Контроль сроков исполнения документов
4. Требования к формированию номенклатуры дел в организации
5. Сроки хранения дел в ведомственных архивах
6. Информационно-справочная работа с документами в учреждении

После первичной обработки документов их сортируют их на регистрируемые и нерегистрируемые.

Журнальная система регистрации используется в том случае, когда поступает незначительное количество документов.

Более удобной является карточная система регистрации документов. Форма карточки (РКК — регистрационно-контрольной карточки) и расположение в ней реквизитов могут быть определены в самом учреждении и записаны в инструкцию по делопроизводству.

Для ведения карточной системы регистрации в ручном режиме необходимо иметь тираж карточек на год и как минимум два картотечных ящика для хранения карточек: в сроковой контрольной картотеке и справочной картотеке.

Количество экземпляров заполняемых регистрационных карточек (их обычно называют регистрационно-контрольными карточками - РКК) определяется учреждением. Как правило, таких карточек заполняется как минимум две.

Наиболее рациональной является сегодня регистрация документов на компьютере. Но и в этом случае на экран выводится форма карточки (экранная форма РКК) с аналогичными полями и в нее заносятся сведения о документе

При регистрации на ПЭВМ данные о документе, заложенные при его регистрации, будут использованы в программах по автоматизированному контролю и справочной работе. При этом поиск можно вести по любому из введенных показателей.

**Контроль исполнения документов**

Контроль исполнения порученного задания является одной из функций управления. В контроле можно выделить контроль по существу решения вопроса и контроль сроков исполнения задания. Контроль по существу выполнения поручения, решения вопроса осуществляет руководитель (учреждения или отдела) или специально уполномоченные лица. Контроль по существу — это оценка, насколько правильно, удачно, полно решен вопрос.

Контроль сроков исполнения документов ведет секретарь или служба документационного обеспечения управления. Сроковый контроль можно разделить на текущий и предупредительный.

Ведение контроля требует знания несложных методов, приемов и наличия технических средств.

Учитывая пока еще низкую исполнительскую дисциплину в стране, все документы, требующие исполнения и ответа, должны быть поставлены на контроль.

Сроки исполнения документов могут быть определены законодательством, например, для исполнения обращений граждан.

В документах, поступивших от вышестоящих организаций и содержащих какое-либо поручение, обычно срок указан в самих документах. В распорядительных документах и решениях коллегиальных органов срок указывается по каждому пункту. На документах, рассмотренных руководителем, срок их исполнения содержится в резолюции. Для решения периодически повторяющихся вопросов в учреждении должны быть установлены и отражены в инструкции типовые сроки исполнения таких документов.

В приложении к «Государственной системе документационного обеспечения управления» дан перечень типовых сроков исполнения документов, которым надо воспользоваться, составляя инструкцию по делопроизводству конкретного учреждения.

Форма контроля выбирается исходя из возможностей учреждения и количества контролируемых дел. Это может быть ручная сроковая картотека, но сегодня чаще используется автоматизированная система контроля исполнения документов.

Помимо текущего контроля секретарь должен вести предупредительный контроль. Для этого он возьмет карточки на задания, срок исполнения которых истекает через 3 дня, и предупредит об этом каждого исполнителя. Систематическая проверка исполнения, умело и корректно проведенная секретарем, который тактично напоминает, что документ нужен в срок, что от своевременного решения вопроса зависит процветание фирмы и т. д.,

Владение всей совокупностью информационно-документационных ресурсов — главная задача секретаря (службы ДОУ). И прежде всего для выполнения именно этой задачи записываются в регистрационные формы все данные о документах.

Информационно-справочная работа, как и сама система регистрации, может вестись как в традиционной форме с помощью справочных картотек, так и в автоматизированном режиме.

Справочная картотека строится из регистрационных карточек. Для картотеки нужен длинный ящик или несколько ящиков, так как карточки будут, в отличие от сроковой контрольной картотеки, накапливаться в течение года.

Разделителями в справочной картотеке будут названия структурных подразделений (если они есть) или направления деятельности в учреждении. Внутри этих разделов удобнее всего размещать карточки по алфавиту корреспондентов или вопросов деятельности (товаров, изделий и т. д.). Отдельно ведется картотека на обращения граждан (предложения, заявления, жалобы). Хорошо также иметь отдельную картотеку на законодательно-нормативные и распорядительные документы, которая строится по тематическому принципу.

Когда документ исполнен, на обратной стороне карточки делается отметка об исполнении, указывается, как решен вопрос, за каким номером и когда отправлен документ. Документ считается исполненным тогда, когда полностью выполнены поставленные в документе или указанные в резолюции задания. Периодически (в крупных учреждениях ежемесячно) составляются аналитические справки, в которых указывается, какое количество документов было взято на контроль, сколько не выполнено в срок, из них по уважительным и неуважительным причинам.

Наиболее рациональным является сегодня автоматизированный контроль исполнения документов, который секретарь ведет на ПЭВМ. Автоматизированный контроль исполнения документов выполняется либо с использованием специализированных программ контроля, либо как составная часть комплексной программы автоматизации документооборота.

Текущее хранение документов. Номенклатуры дел

В процессе деятельности фирмы, учреждения, предприятия получают и создают большое количество документов. После их использования в оперативной деятельности для решения текущих вопросов документы становятся хранителями ретроспективной

информации, надобность в которой может возникнуть вновь через определенное время, т. е. они выступают в роли памяти учреждения.

Быстрый поиск и использование таких документов возможны лишь при четкой их классификации. Простейшей классификацией документов является группировка их в дела. Государственный стандарт дает определение дела как «Совокупность документов или документ, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку». Специальным классификационным справочником, определяющим порядок распределения документов в дела служит номенклатура дел.

Номенклатура дел — «Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке. Иначе говоря, номенклатура дел — это простейший классификатор, позволяющий быстро разложить документы по папкам (делам) для оперативного их поиска в случае надобности.

Общие требования к составлению и оформлению номенклатур дел изложены в нормативно-методических документах: «Основных правилах работы архивов организаций», «Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти». Архивными учреждениями разработаны методические пособия по составлению номенклатур дел.

Номенклатура дел должна быть в каждом учреждении, организации, предприятии, фирме и охватывать все документы, создаваемые в процессе их деятельности. Номенклатуры дел бывают трех видов: конкретные или индивидуальные (номенклатура дел определенной организации, фирмы, учреждения, предприятия); примерные и типовые.

Индивидуальная номенклатура дел может быть для организации в целом (сводная) или отдельно для каждого структурного подразделения. В небольших учреждениях, не имеющих структурного деления, и в структурных подразделениях крупных учреждений конкретная номенклатура дел представляет собой систематизированный список названий дел, заводимых в них в течение календарного года. В крупном учреждении номенклатуры дел структурных подразделений объединяются в сводную номенклатуру дел всего учреждения. Сводная номенклатура как классификационный справочник имеет структурную схему построения, в которой названиями частей (классами) будут наименования структурных подразделений.

Примерная номенклатура дел устанавливает примерный состав дел, заводимых в делопроизводстве организаций, на которые она распространяется, с указанием их индексов и носит рекомендательный характер».

Типовые и примерные номенклатуры используются для составления индивидуальной номенклатуры. Каждая организация обязана иметь свою конкретную (индивидуальную) номенклатуру дел. Разработка конкретных номенклатур дел начинается в учреждениях в IV квартале так, чтобы она была завершена не позднее декабря, и с января следующего года ее можно было бы ввести в действие.

Совместная работа специалистов с делопроизводственными и архивными работниками обеспечит составление номенклатуры, охватывающей всю документацию структурного подразделения и отвечающую всем предъявленным к ней требованиям.

Приступая к составлению номенклатуры дел, необходимо знать требования к ней, предъявляемые нормативно-методическими документами — «Основными правилами работы архивов организаций» и изучить методические материалы по их разработке. Используются также положение об учреждении и его структурном подразделении, штатное расписание, перспективные и текущие планы, описи дел постоянного и временного хранения. Но главным источником при составлении номенклатуры являются сами документы, вся совокупность как полученных извне, так и созданных в процессе деятельности подразделения.

#### Информационно-справочная работа

Одна из главных целей регистрации — создание банка данных о документах учреждения. Секретарь-референт на основе этого банка данных обязан в течение нескольких минут ответить на вопросы двух типов: у кого, где, в какой стадии работы находится любой документ. Современные системы управления базами данных позволяют наводить справки по любой комбинации данных, включенных в регистрационную карточку документа.

Поиск документов может выполняться по неисполненным документам, исполненным документам (имеющим дату исполнения и отметку о помещении в дело), по всей оперативной

базе данных (документы текущего делопроизводственного года), а также при необходимости — по архивной базе данных (документы предшествующих лет).

*Вопросы для самопроверки:*

1. Виды и носители для регистрации документов
2. Из чего состоит регистрационный номер документа?
3. Способы и виды контроля сроков исполнения документов
4. Цели формирования номенклатуры дел в организации
5. Сроки хранения дел в ведомственных архивах и дальнейшая судьба документов
6. Реквизиты поиска для осуществления информационно-справочной работы с документами в учреждении

*Литература:* [\[4— С 47-59; 5—С 65-75\]](#)

## **Тема 9. Организация рабочего дня руководителя**

### **План**

1. Личный ежедневный рабочий график работы секретаря
2. Виды деятельности секретаря, требующие согласования по времени с работой руководителя
3. Критерии разработки совместного графика работы секретаря и руководителя

Организация и планирование рабочего времени руководителя - необходимое и обязательное условие результативного управления.

Организация рабочего времени базируется на основных принципах тайм-менеджмента (time-management) – технологии управления временем. Технология управления временем включает в себя постановку целей и задач, краткосрочное и ежедневное планирование, анализ использованного времени и оценку эффективности планирования.

В этой связи помощник руководителя должен уметь:

- правильно выражать и формулировать цели (краткосрочные, среднесрочные, долгосрочные);
- корректно выставлять приоритеты при решении задач;
- эффективно выстраивать последовательность мероприятий.

Организация рабочего времени руководителя не может быть осуществлена без понимания помощником значимости различных мероприятий для достижения целей организации, без решения долговременных или текущих задач и определения их приоритетности и срочности. Специалисты в области тайм-менеджмента предлагают классифицировать все мероприятия на 4 категории: важные и срочные, важные и несрочные, неважные, но срочные, неважные и несрочные

Очевидно, что критерий важности является ключевым, т. к. неоправданная задержка решения первоочередных важных дел ведет к наиболее серьезным негативным последствиям. Также практика показывает, что самыми проблемными являются мероприятия категории В (важные и несрочные), т. к. их решение, как правило, откладывается ввиду постоянной необходимости разрешать оперативные сиюминутные вопросы.

Специалисты в области тайм-менеджмента выделяют несколько основных принципов планирования рабочего времени руководителя, соблюдение которых позволит добиться оптимальной организации работы.

- следует по возможности формировать рабочие блоки для крупных или однотипных заданий.
- следует максимально ограждать руководителя от приема посетителей и телефонных контактов во время выполнения им работы, требующей особой сосредоточенности.
- необходимо эмпирически или расчётным способом установить, сколько времени занимают совещания и переговоры с конкретными партнерами.
- включать в планы руководителя стоит только те мероприятия, которые находятся в его компетенции.

- планируя рабочий день руководителя, нужно учитывать индивидуальные (личные) колебания уровня его работоспособности.

Планировать наиболее важные дела следует на периоды повышения работоспособности. Работы рутинного характера (просмотр корреспонденции, письменных отчетов сотрудников) предпочтительнее назначать на послеобеденное время. В период наивысшей работоспособности целесообразно проводить собеседования с сотрудниками, совещания и деловые встречи с клиентами. Во время спада работоспособности можно уделить внимание консультациям и телефонным звонкам.

При составлении ежедневного расписания руководителя помощник (ассистент) должен непрерывно, систематично и последовательно фиксировать планируемые мероприятия. Как правило, руководители требуют, чтобы отмечались предстоящие телефонные контакты, прием представителей сторонних организаций, переговоры в других организациях, прием сотрудников по производственным и личным вопросам, совещания, презентации и т. д.

Планируя рабочее время руководителя, помощник должен помнить:

- В ежедневном плане работы руководителя важно отмечать время начала мероприятия, его предполагаемую продолжительность, учитывать время на дорогу при выездах руководителя на объекты.

- Составляя расписание, помощник должен выделить для руководителя определенное время на ознакомление с материалами и документами перед совещаниями, переговорами и т. д.

- Секретарь при составлении рабочего расписания должен зарезервировать время и для личных нужд руководителя.

- Реальная продолжительность рабочего дня руководителя обычно превышает продолжительность рабочего дня, установленную законодательством. Помощник обязан согласовать с руководителем распределение "сверхурочного" времени, а именно: до какого часа планировать рабочий день, какие мероприятия назначать на это время.

Существенную роль в успешном планировании и организации рабочего времени руководителя играют *ежедневные доклады* его помощника. Желательно предварительно обсудить с руководителем время, содержание и форму ежедневных докладов (например, беседа о решении текущих задач). В целях оптимизации рабочего времени секретаря разговор с руководителем лучше проводить за час до окончания рабочего дня.

Современные офисные технологии позволяют осуществлять обмен информацией и в электронном виде (по электронной почте). Помощнику (ассистенту) стоит обсудить с руководителем использование электронных коммуникаций в диалоге "помощник - руководитель".

Во время беседы помощник должен доложить руководителю его рабочее расписание на следующий день (в конце недели - на следующую неделю, в конце месяца - на следующий месяц и т. д.). Очевидно, что руководитель вполне может при необходимости изменить свои планы: перенести или отменить намеченные ранее мероприятия, запланировать новые.

В дальнейшем, если руководитель убедится, что его помощник-ассистент четко и рационально планирует рабочее время, не исключена и такая ситуация: прежде чем принять предложение от делового партнера, например, встретиться в определенный день и в определенное время, руководитель предварительно уточнит у своего помощника возможность проведения такой встречи.

График работы секретаря зависит от графика, ритма и стиля работы руководителя. Опытный секретарь с помощью электронного органайзера или специального блокнота, либо на основе электронных таблиц разрабатывает ежедневный совместный график работы с руководителем. На первых порах, возможна разработка двух взаимосвязанных рабочих графиков: для руководителя и для себя. И только с опытом работы приходит навык формирования единого графика работы, что является показателем профессионализма секретаря.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Назовите и дайте краткую характеристику основам и принципам организации и планирования рабочего времени руководителя.

2. В чем заключается технология управления временем?



3. Назовите классификацию мероприятий в зависимости от важности и срочности.
4. Охарактеризуйте табличную форму фиксации и представления руководителю планируемых мероприятий.
5. В чем заключается роль ежедневных докладов?

*Литература:* [\[1— С 77-93\]](#)

## **Тема 10. Организация приёма посетителей**

### План

1. Категории посетителей. Делегирование обязанностей заместителям руководителя по направлениям
2. Технология организации личного приёма граждан руководителем
3. Оборудование приёмной. Информационное обслуживание посетителей

Прием посетителей - одна из важнейших функций секретаря. Первое впечатление о фирме (учреждении) складывается именно от уровня организации приема. Секретарь фирмы (небольшого учреждения) отвечает за организацию приема всех обратившихся в нее. Секретарь руководителя организует прием посетителей руководством.

Следует позаботиться о приемной, которая должна производить на пришедшего благоприятное впечатление, так как приемная — место первого контакта с фирмой (организацией, учреждением). Приемная должна быть достаточно просторной, с хорошо организованным интерьером, местами для ожидания, с необходимыми объявлениями и, если это возможно, изделиями, характеризующими направление деятельности фирмы.

Секретарь должен уметь встретить посетителей, быть любезным и приветливым, чтобы обеспечить эффективность встречи или сгладить трудные ситуации. От его приветливости, четкости и полноты ответов на вопросы складывается первое представление о фирме в целом.

Организация приема зависит от категории посетителей:

1. сотрудников своей организации;
2. сотрудников других организаций, в т. ч.: по предварительной договоренности, прибывших внезапно, командированных, посетителей по личным вопросам.

Во всех случаях секретарь, прежде всего, приветливо здоровается с вошедшим.

При приеме работников других организаций после приветствия надо выяснить и записать: фамилию, имя, отчество; организацию, которую он представляет, и его должность; по какому вопросу; было ли назначено время приема.

Сегодня часто посетитель представляется секретарю, вручая ему свою визитную карточку, которая содержит необходимые данные о нем. Посетителю следует предложить присесть и подождать, пока о его прибытии будет доложено. Выяснив вопрос, являющийся целью посещения, секретарь может сразу направить посетителя к конкретному работнику, занимающемуся данной проблемой.

Некоторую особенность имеет прием командированных работников. В этом случае секретарь может оказать содействие в размещении в гостинице, отмечает командировочное удостоверение, подбирает необходимые документы. В случае отсутствия руководителя секретарь, в зависимости от решаемого вопроса, может направить посетителя к его заместителям. Во всех случаях задача секретаря — направить посетителя тому сотруднику, который занимается данными вопросами, и избавить руководителя от лишних приемов.

Иной порядок имеет прием граждан по личным вопросам.

Личный прием в соответствии с законодательством осуществляют руководители организаций, их заместители или ответственные работники.

Прием граждан должен быть тщательно организован. Прежде всего устанавливается место и время приема. Должны быть выделены дни и часы, в которые граждане всегда будут приняты. Информация о порядке приема вывешивается на видном месте. При этом предусматривается и вечернее, свободное от работы время. Удобнее всего проводить еженедельные приемы посетителей.

Прием ведется в помещении, имеющем свободный доступ. При необходимости организуются выезды руководителей на место приема населения.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Охарактеризуйте категории посетителей.
2. Дайте определение срочности и первоочередности приёма.
3. Охарактеризуйте технологию организации приёма: запись, представление руководству, перенос приёма и т. д.
4. В чем заключается значение личного приёма граждан руководителем.
5. Оборудование приёмной. Определение места и времени приёма.
6. Назовите основные нюансы встречи граждан.
7. Перечислите необходимые сведения для ведения журнала приёма.

*Литература:* [\[3— С 107-123\]](#)

## **Тема 11. Работа с письменными обращениями граждан**

### **План**

1. Виды обращений граждан
2. Нормативно-методическая база, определяющая порядок работы с личными обращениями граждан
3. Технология работы с личными обращениями
4. Информационно-аналитическая работа по обращениям граждан. Анализ поступивших обращений, формирование дел. Контроль сроков принятия решений по обращениям

Письменные обращения граждан следует рассматривать как важное средство осуществления и охраны прав личности.

Обращения граждан выражаются как в письменной, так и в устной форме. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

Обращения делятся на предложения, заявления и жалобы.

Под предложениями обычно понимаются обращения в соответствующие государственные или общественные органы, на предприятия, в учреждения, организации, фирмы или к должностным лицам, содержащие идеи по совершенствованию различных сфер деятельности, органов власти и управления, предприятий, организаций, фирм, не связанные с нарушением прав и законных интересов самого гражданина.

Под заявлением подразумевается обращение граждан по поводу реализации личных прав или законных интересов, не связанных с нарушением этих прав и интересов.

Под жалобой понимается обращение о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан, о медленном, бюрократическом рассмотрении их дел государственными или общественными органами, предприятиями, учреждениями, организациями, фирмами, о невыполнении ими решений, принятых по обращениям и заявлениям граждан, о неправомερных действиях должностных лиц.

Работа с обращениями населения имеет свои особенности и ведется отдельно от общего делопроизводства. Она регламентируется специальным общеотраслевым документом «Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях». В нем определен четкий порядок работы с этими документами, независимо от категории и специфики деятельности того или иного учреждения.

и обязанностью рассмотрения обращений или ведущему прием граждан.

Все письменные обращения принимаются централизованно в одном месте. Проверив правильность доставки, письма вскрывают, при этом конверты не уничтожаются, так как штамп на нем может являться доказательством даты получения документа. Кроме того, адрес автора обращения, по которому предстоит ответить, часто бывает написан лишь на конверте. Поэтому конверт сохраняется вместе с документом до конца решения вопроса и будет подшит в дело.

На самом документе в нижнем правом углу проставляется регистрационный штамп учреждения, получившего обращение, в котором стоит дата его получения и начала работы с ним в данном учреждении. Иногда она может не совпасть с датой на конверте, так как последняя проставляется почтовым отделением, которое не всегда в тот же день доставляет письмо адресату. Типовое положение о ведении Делопроизводства по обращениям граждан допускает дополнение регистрационного индекса другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность обращений граждан.

К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях. Их надо скрепить вместе с обращением, чтобы они не растерялись в процессе работы. На этом заканчивается первый этап работы с обращениями.

После первичной обработки все обращения передаются на регистрацию, которая ведется по единой форме в порядке, установленном типовым положением. Регистрация этой категории документов помимо общих задач регистрации — учет, контроль и справочная работа — является также юридическим свидетельством того, что они приняты к рассмотрению в данном учреждении. Регистрацию рекомендуется вести на карточках или на компьютере и только в тех случаях, когда в учреждение, предприятие или организацию поступает незначительное количество документов населения, можно оставить и журнальную форму регистрации.

Регистрационные карточки изготавливаются из плотной бумаги формата А5 (210 x 148) или А6 (105 x 148). Форма регистрационно-контрольной карточки является унифицированной.

Суть регистрации — запись на карточке основных поисковых признаков документа и сведений о заявителе. Количество экземпляров заполняемых регистрационно-контрольных карточек определяется исходя из потребностей организации контроля исполнения и справочной работы по обращениям. Чаще всего это 2-3 экземпляра: 1-й — для контрольной картотеки, 2-й — для справочной картотеки, 3-й направляется вместе с документом к исполнителю. Однако прежде чем приступить к регистрации, выявляют по алфавитной картотеке или алфавитной книге, не является ли данное обращение повторным.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого предложения, заявления или жалобы истек установленный законодательством срок их рассмотрения или заявитель не был удовлетворен данными по первому обращению ответом.

Повторное обращение при первичной обработке получает очередной регистрационный индекс, так как ведется валовой учет всех поступающих документов. Однако в регистрационной карточке при регистрации повторного обращения указываются все признаки и первого документа, то есть его номер и дата. На самом повторном обращении в правом верхнем углу и на его регистрационно-контрольной карточке делается от руки или специальным штампом отметка «повторно».

Весь процесс рассмотрения обращений граждан подлежит обязательному контролю.

Сроки исполнения обращений определяются в зависимости от сложности поставленных в них вопросов. Установлен как максимальный месячный срок разрешения жалоб, заявлений и предложений во всех органах. Заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня поступления. В тех случаях, когда для принятия решений по жалобе или заявлению необходимо проведение специальной проверки и истребование дополнительных материалов, разрешено, в порядке исключения, продление сроков не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу. Для разрешения заявлений и жалоб военнослужащих и членов их семей были установлены более короткие сроки: в центральных органах власти и управления до 15 дней, в местных органах власти, на предприятиях и в учреждениях — безотлагательно, но не позднее 7 дней. Практика работы подтвердила оптимальность установленных сроков работы с документами граждан. Этих сроков продолжают придерживаться и сегодня.

На всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек и на предложениях, заявлениях и жалобах проставляется штамп «КОНТРОЛЬ» или знак контроля «К». Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Контроль исполнения ведется по регистрационно-контрольным карточкам, которые ставятся по срокам исполнения в контрольную картотеку. Контрольная картотека по обращениям граждан организуется и строится так же, как и контрольная сроковая картотека по другим административным документам.

*Вопросы для самопроверки:*

1. В какой форме выражаются обращения граждан?
2. Какие вопросы могут быть поставлены в обращениях граждан?
3. На какие группы делятся обращения?
4. Каким общеотраслевым документом регламентируется работа с обращениями граждан?
5. Какова общая технология работы организации с обращениями граждан?

*Литература:* [\[5— С 147-169\]](#)

## **Тема 12. Подготовка и обслуживание совещаний. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний. Порядок документирования совещаний.**

### **План**

1. Роль секретаря в обслуживании официальных мероприятий.
2. Организационно-технические мероприятия по обслуживанию совещаний, конференций, встреч.
3. Порядок регистрации участников мероприятия.
4. Порядок документирования совещания.

Традиционно секретари отвечают за организацию совещаний: печатают и рассылают повестку дня, оповещают участников, готовят помещение и информационные материалы, ведут протокол. Помощники руководителей, занимающие позицию управляющих ассистентов, наделены более широкими полномочиями.

Повестка совещания. Это, как правило, письменный документ, рассылаемый заранее участникам и содержащий следующую информацию: тема совещания, цель совещания, перечень обсуждаемых вопросов, время начала и окончания совещания, место, где оно будет проходить, фамилии и должности докладчиков, выступающих по основной информации людей и ответственных за подготовку вопросов, а также место, где можно ознакомиться с материалами по каждому вопросу.

Длительность совещания не должна превышать полутора – двух часов. В обязанности секретаря могут входить: подготовка помещения для заседания, обеспечение участников совещания канцелярскими принадлежностями и прохладительными напитками, проводы их по завершении мероприятия и заключительный осмотр помещения для заседания.

Важным ориентиром в правилах и нормах установления и развития отношений с зарубежными партнерами является дипломатический этикет, международный протокол.

Правила международного протокола регламентируют порядок осуществления визитов иностранных делегаций. Определяется цель визита, срок пребывания и дата приезда. Согласовываются уровень главы делегации, полномочия договаривающихся сторон, состав и количество членов делегации. Уточняется рабочий язык переговоров и документов, количество переводчиков, с чьей стороны они будут, форма фиксирования хода переговоров (протокол, стенограмма, аудиозапись). Все финансовые условия визита должны быть проработаны и зафиксированы в письменном документе — письме, факсе.

Программа пребывания варьируется в зависимости от цели, срока визита, уровня и состава делегации. Обычно программа состоит из следующих элементов:

- встреча делегации;
- деловая часть программы;
- представительские приемы с российской стороны;
- культурная программа;
- посещение объектов, поездка по стране (если предполагается);
- проводы делегации.

Приоритеты должны быть отданы деловой части программы — встречам, переговорам, подписанию документов. Существенное значение для эмоционального фона поездки, формирования интереса к нашей стране, ее истории, культуре имеет культурная программа.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Перечислите способы оповещения участников.
2. Назовите правила формирования повестки совещания.
3. Охарактеризуйте основные правила этикета при встрече делегации, вручении цветов, фирменных сувениров, проводах делегации.

*Литература:* [\[5— С 189-234\]](#)

### **Тема 13. Оформление служебных командировок**

План

1. Порядок подготовки проекта приказа о командировании работника и выписка командировочного удостоверения
2. Регистрация командированных и командировочных удостоверений

На основании резолюции на служебной записке руководителя подразделения секретарь должен подготовить проект приказа о командировании работника. Приказ и служебное задание оформляются на бланке приказов организации либо заполняется и подписывается унифицированная форма Т-9 Унифицированной системы первичной учётной документации (УСПУД). Секретарь (или специалист отдела кадров) оформляет командировочное удостоверение – направление работника в другую местность для выполнения служебного задания и производит отметку о выбытии в другую местность. Секретарь также регистрирует командированных работников в журналах прибывающих и выбывающих в командировку.

Особенности оформления командировки руководителя: подготовка проекта приказа об исполнении обязанности руководителя на период его командировки. В связи с длительной командировкой руководителя возникает вопрос, кто и каким образом будет его заменять.

Перечень документов, оформляемых при командировании работников: служебная записка, приказ о командировании, командировочное удостоверение, расходный ордер на командировочные расходы, отметка о регистрации в журнале прибытия и выбытия командированных, отчёт о командировке и авансовый отчёт.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Какая деловая поездка может быть классифицирована как служебная командировка?
2. Перечислите наименования и виды документов, оформляемые при командировании сотрудника.

*Литература:* [\[1— С 289-304; 3 — С. 187-209\]](#)

### **Тема 14. Основные требования к ведению телефонных переговоров**

План

1. Назначение и виды телефонных переговоров
2. Основные правила телефонного этикета
3. Переадресация телефонных звонков руководителям служб по направлениям
4. Приём и передача телефонограмм

Телефон позволяет значительно сократить время на решение деловых вопросов, увеличить оперативность передачи информации. Работа с телефоном составляет неотъемлемую часть профессиональных обязанностей секретаря. Культура телефонного разговора играет важную роль в деловом этикете. Именно поэтому руководство многих учреждений при отборе персонала обращает большое внимание на то, как соискатель пользуется этим средством связи.

Телефонные переговоры можно условно разделить на два вида: входящие и исходящие звонки.

В офисной практике используются мини-АТС. Они предоставляют возможность организации внутренней связи, увеличивают эффективность использования городской телефонной линии.

Офисная АТС представляет с собой телекоммуникационное устройство, обеспечивающая связь между внутренними телефонными линиями и сетями общего пользования.

Основные функции АТС:

1. Обеспечение внешней и внутренней связи;
2. Запрет выхода на межгород;
3. Постановка абонента на ожидание;
4. Автоматическая переадресация

Для руководителя и его секретаря разработаны особые правила взаимодействия с внешним миром по телефону, предусматривающие классификацию телефонных абонентов, регламентацию процедур и даже стандартизацию фраз. Секретарю рекомендуется разработать бланк с критериями телефонных звонков, их классификацией и реакцией на них на каждый день, согласно которому входящие разговоры должны быть адресованы руководителю или переадресованы другим должностным лицам.

Обычно в момент установления связи секретарь представляется и сообщает, что он ведет служебный разговор по поручению должностного лица. Необходимо следить за интонацией, произношением, громкостью, точнее подбирать слова. Многословие вредит имиджу. Следует быть лаконичным, вежливым и доброжелательным. Фразы должны быть произнесены спокойным голосом. Рекомендуется при высоком голосе использовать самую низкую часть вашего регистра. Телефон искажает голос, и это надо учитывать. Говорите любезно, избегайте сухого и властного тона. Следует придать своему голосу приятную интонацию.

Следует отвечать на все телефонные звонки. Никогда нельзя знать заранее, какой по счету звонок принесет выгодный контракт или ценную информацию. Кроме того, звонящий все равно будет повторять попытку связаться с вами снова.

Рядом с телефоном всегда держите ручку и бумагу, телефон должен быть в левой руке. Нужно убедиться в том, правильно ли вы держите телефонную трубку. Следует отвечать обстоятельно, но кратко, избегать многотонного перечисления. Нужно сразу записать фамилию звонившего и его проблемы.

Если позвонивший не представился, попросить его об этом. Узнать, как зовут человека, и использовать в разговоре его имя или (еще лучше) имя и отчество. Слыша свое имя, люди осознают свою значимость, чувствуют вашу заинтересованность.

Если вы не можете сразу ответить на вопрос, то передайте содержание разговора человеку, знающему данную проблему, или спросите, может ли собеседник подождать. Если для этого потребуется много времени, сообщите об этом собеседнику и спросите, может ли он еще подождать или перезвонить попозже. Выясните вопрос, поблагодарите и извинитесь за то, что заставили его ждать.

Рекомендации по ведению служебного телефонного разговора:

- Следует начинать разговор с приветствия
- После приветствия назвать организацию (или ее отдел, если организация достаточно большая) или должность лица, секретарем которого являетесь
- При необходимости спросить: «Могу ли я вам помочь?»
- Сконцентрироваться на разговоре и внимательно слушать
- Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время
- Использовать бланки для записи телефонных разговоров
- Записать номер звонящего и перезвонить ему
- Записать информацию и дать обещание клиенту перезвонить ему.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Назовите и охарактеризуйте виды телефонных переговоров.
2. Назовите основные правила служебного телефонного общения.

3. Каким принципом происходит фильтрация (сортировка) телефонных звонков руководителю?
4. Назовите главные аспекты записи телефонных сообщений.
5. В чем заключается приём и передача телефонограмм?
6. Охарактеризуйте типовой формуляр телефонограммы.

*Литература:* [3 — С. 203-245; 2 — С. 211-236]