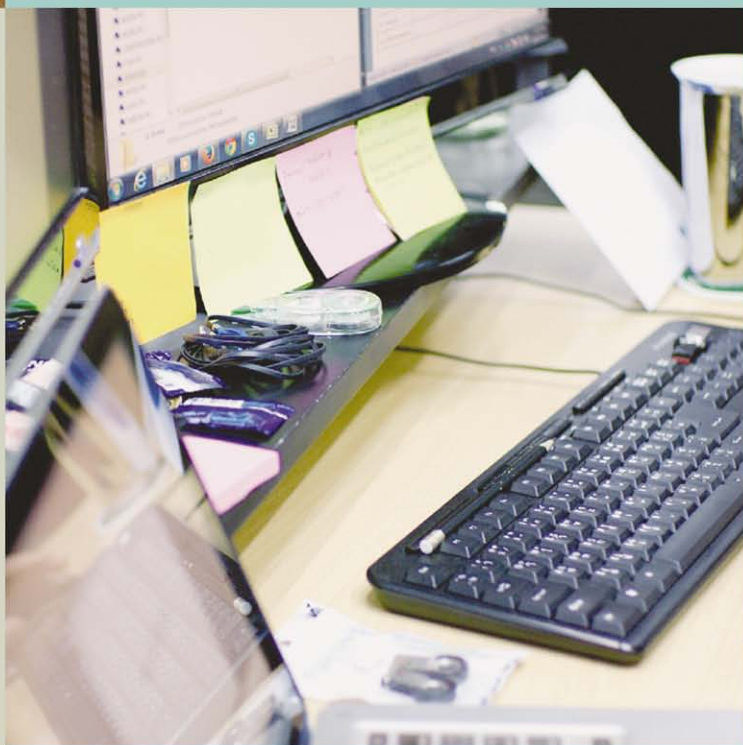




Г. Д. Пешкова

Секретарское дело



Г. Д. Пешкова

Секретарское дело

*Допущено
Министерством образования
Республики Беларусь
в качестве учебного пособия
для учащихся учреждений,
обеспечивающих получение
профессионально-технического образования
по учебной специальности
«Документоведение, информационное
и организационное обслуживание»*

*3-е издание, исправленное
и дополненное*



МИНСК

«Вышэйшая школа»

УДК 005.91/.92(075.32)

ББК 65.050.2я722

ПЗ1

Рецензенты: цикловая комиссия учреждения образования «Брестский государственный профессионально-технический колледж сферы обслуживания» (Е.П. Велесевич); преподаватель кафедры «Менеджмент и экономика» Института повышения квалификации и переподготовки руководителей и специалистов промышленности «Кадры индустрии» Т.А. Протащук

Все права на данное издание защищены. Воспроизведение всей книги или любой ее части не может быть осуществлено без разрешения издательства.

Пешкова, Г. Д.

ПЗ1 Секретарское дело : учеб. пособие / Г. Д. Пешкова. – 3-е изд., испр. и доп. – Минск : Вышэйшая школа, 2014. – 367 с. : ил.

ISBN 978-985-06-2337-9.

Представлены темы «Делопроизводство и его значение в современной сфере управления», «Технология и организация делопроизводства в учреждениях», «Организация работы с обращениями граждан», «Бездокументное обслуживание руководителя».

Приводятся образцы документов, примеры, схемы, тексты нормативно-правовых актов по ведению делопроизводства, бездокументному и документационному обслуживанию работы руководителя учреждения.

Предыдущее издание вышло в 2010 г.

Для учащих учреждений, обеспечивающих получение профессионально-технического образования. Может быть использовано практическими работниками, менеджерами, секретарями.

УДК 005.91/.92(075.32)

ББК 65.050.2я722

ISBN 978-985-06-2337-9

© Пешкова Г.Д., 2009

© Пешкова Г.Д., 2014, с изменениями

© Оформление. УП «Издательство “Вышэйшая школа”», 2014

ПРЕДИСЛОВИЕ

Обучение секретарскому делу имеет образовательное и воспитательное значение.

Основная задача курса «Секретарское дело» – научить учащихся квалифицированно выполнять функции секретаря по организационному, информационному и документационному обслуживанию работы руководителя, дать им представление о работе современного офиса и секретаря.

По окончании курса учащиеся должны уметь: выполнять технические функции по обслуживанию работы руководителя; планировать свою работу и работу руководителя; обеспечивать подготовку заседаний и совещаний; организовывать прием посетителей; организовывать и вести телефонные переговоры, делопроизводство в пределах своей компетенции, правильно оформлять документы; организовывать рабочее место в соответствии с нормативными требованиями и т.д.

Учебное пособие составлено на основе требований квалификационных характеристик по профессии секретаря, изложенных в «Квалификационном справочнике должностей служащих», а также на основе «Сборника типовой учебно-программной документации для профессионально-технических учебных заведений Республики Беларусь», действующих нормативно-методических документов, регламентирующих документационное обеспечение управленческой деятельности.

Ознакомившись с литературой по секретарскому делу и делопроизводству ведущих специалистов в области документо-ведения нашей страны, а также зарубежных, исходя из своего опыта преподавания, каждую тему автор представил таким образом, чтобы вызвать интерес учащихся, побудить их к самостоятельным занятиям с привлечением дополнительной литературы, научить их проявлять инициативу и самим находить ответы на многие вопросы, так как современный работодатель ищет именно таких сотрудников.

Каждому человеку бы несколько раз в течение жизни приходилось составлять документы, а работающие в управ-

ленческом аппарате постоянно имеют дело с документами: составляют их, оформляют, обрабатывают, хранят, находят по запросу и т.д.

Делопроизводство – это специфическое направление деятельности, связанное с процессом документирования и организацией работы с документами.

От того, насколько юридически грамотно будет составлен и оформлен документ, организована с ним работа, зависит своевременность и правильность принятия управленческого решения.

Организацию и ведение делопроизводства в учреждении выполняют специальные подразделения (службы документационного обеспечения управления (СДОУ)), а в небольших организациях и фирмах – секретари.

Значение делопроизводства в современной сфере управления рассматривается в первой главе. Учащиеся ознакомятся с историческими периодами в развитии делопроизводства и СДОУ, с организацией современного делопроизводства и ролью секретаря в организации информационного и документационного обеспечения деятельности руководителя, а также с должностными инструкциями работников делопроизводства.

Успех любого начинания в какой-либо сфере деятельности (бизнес, политика, наука и др.) зависит от многих факторов. В их числе – умение надлежащим образом преподнести информацию в письменном виде, т.е. правильно составить и оформить документ. Однако это лишь одна из проблем, возникающих перед любым учреждением при работе с документами, потому что ежедневно приходится решать огромный комплекс вопросов, связанных с регистрацией входящих, исходящих и внутренних документов, формированием их в дела, определением сроков хранения, передачей в архив либо уничтожением и т.д.

Совокупность работы с документами с момента их создания вплоть до передачи на хранение в архив или на уничтожение определяется понятием «документооборот». Справиться в учреждении с потоком документов, быстро найти требуемый документ и навести по нему справки, проконтролировать его исполнение и обеспечить сохранность можно только при правильной постановке делопроизводства. Эти вопросы рассматриваются во второй главе учебного пособия.

Один из параграфов посвящен основным требованиям к работе секретаря с документами по личному составу. В нем рассматриваются вопросы, связанные с документированием движения кадров, правилами ведения трудовых книжек и личных дел, с основными правилами приема, перевода и увольнения работников.

Настоящее издание дополнено такими темами, как «Оперативное хранение и использование документов в организации», «Значение номенклатуры дел в работе секретаря» в связи с выходом нового Перечня типовых документов Национального архивного фонда Республики Беларусь с указанием сроков хранения документов.

Сегодня электронный обмен данными – реальность, с которой сталкивается практически каждый. Поэтому в пособие включена тема «Особенности работы с документами в электронном виде».

Свои особенности имеет работа с обращениями граждан. Ей посвящена третья глава, где раскрывается специфика ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, рассматриваются основные законодательные и нормативные акты по данному вопросу и даются рекомендации по ведению книги замечаний и предложений.

В обязанности секретаря входит выполнение таких функций, как подготовка и обслуживание совещаний, организация и проведение приема посетителей, подготовка командировок и т.д. Все это требует тщательности и четкости в организации и проведении данных мероприятий. Эти вопросы рассмотрены в четвертой главе.

Следует обратить внимание на приложения. В них собраны не только образцы форм документов, но и нормативные акты и методические документы, которые могут потребоваться в работе службы делопроизводства или секретаря, приведены памятки для работы с документами, с телефоном и др.

Учебное пособие будет полезно как учащемуся, студенту, начинающему специалисту, так и опытному руководителю.

Для секретарей и работников СДОУ, занятых делопроизводственным обслуживанием, в книге описаны технология каждого этапа работы с документами, порядок их хранения, использования и уничтожения.

Автор

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО И ЕГО ЗНАЧЕНИЕ В СОВРЕМЕННОЙ СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ

1.1. Понятие о делопроизводстве

В любой организации независимо от ее функций, специфики деятельности, организационно-правовой формы и ведомственной подчиненности создается большое количество документов. Основное назначение документа – зафиксировать и передать информацию, однако это лишь одна из задач, стоящих перед организациями в области работы с документами. Ежедневно им приходится принимать, отправлять, создавать огромное количество документов, а затем в определенных условиях их хранить и использовать полученную информацию, определять сроки хранения документов и передавать их в архив и т.д. Вся эта совокупность работ с документами с момента их создания или получения до передачи на хранение в архив или уничтожение определяется понятием «делопроизводство».

Делопроизводство как процесс обработки информации представляет собой часть технологии управления, аккумулируя в своей сфере средства, навыки и приемы обработки документов. *Предметом труда* в данном случае является информация в различном виде, чаще всего содержащаяся в документе. *Средством труда* служит оргтехника, которая обеспечивает обработку информации, качество и высокую производительность труда.

Операции по документированию организационно-распорядительной деятельности и организации работы с документами называют *административным делопроизводством*. Без правильной постановки делопроизводства невозможно справиться с потоком документированной информации, быстро найти документ и навести по нему справки, проконтролировать его исполнение и обеспечить сохранность.

Делопроизводство должно быть организовано таким образом, чтобы обеспечивалась быстрая, бесперебойная и эффективная работа учреждения.

Делопроизводство в настоящее время определяется стандартом как *деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами, в процессе выполнения им управленческих функций*. Наряду с понятием «делопроизводство» с 70-х гг. XX в. используется понятие «документационное обеспечение управления» (ДОУ). Первоначально в них вкладывался разный смысл: последнее ассоциировалось с применением в делопроизводстве новых информационных технологий и понималось как *создание документированной информационной базы на различных носителях для использования управленческим аппаратом в процессе реализации его функций*.

На крупных предприятиях с большими потоками деловых документов организацию делопроизводства и работу с документами обеспечивает специальное подразделение – **канцелярия**. В зависимости от характера выполняемой работы сотрудников канцелярий делят на две категории: специалисты и технические исполнители.

Специалисты – это референт, методист, заведующий архивом, заведующий экспедицией, редактор, корректор.

Технические исполнители – это секретарь, секретарь-стенографист, делопроизводитель, экспедитор, курьер.

Основные функции канцелярии на предприятии следующие:

- прием и регистрация (учет) документов;
- распределение документов и доставка их исполнителям;
- оформление и отправка исходящих документов;
- стенографирование и печатание документов;
- контроль за сроками исполнения документов;
- формирование дел и сдача их в архив;
- организация хранения и обеспечение использования документов, хранящихся в архиве.

В Республике Беларусь обеспечение информационно-документационного обслуживания в организациях возлагается на службу ДОУ, которая осуществляет руководство, координацию, контроль и организацию работ по документационному обеспечению управления. Деятельность службы ДОУ регламентируется Положением о ней (см. прил. 7 к гл. 1).

Делопроизводство можно охарактеризовать как систему работы с организационно-распорядительными документами.

Организационно-распорядительная документация (ОРД) – это документация, обеспечивающая организацию процессов управления и управленческого труда. ОРД является одной из подсистем управленческой документации. С ее помощью документируются действия организаций и предприятий при выполнении всех управленческих функций на любом уровне управления и во всех отраслях.

Важнейшими составляющими делопроизводства являются документирование и документооборот (рис. 1).

Документирование – процесс подготовки и создания документов с использованием различных методов, способов и средств закрепления информации на материальном носителе.

Организация работы с документами – это создание условий, обеспечивающих движение, поиск и хранение документов в делопроизводстве.

Этому понятию тождествен термин «документооборот».

Документооборот – это движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения (уничтожения или передачи на архивное хранение) или отправки.

Делопроизводство является составной частью управления. Так как работники сферы управления (руководители, специалисты) до 75% своего рабочего времени тратят на работу с документами, необходимо с самого начала деятельности предприятия организовать делопроизводство так, чтобы это была не традиционная канцелярия, в которой бумаги «дозревают», а современный офис, в основу функционирования которого положены следующие принципы:

- оперативность (быстрая и четкая работа с документами);
- современное техническое оснащение (персональные компьютеры, факсы, ксероксы, сканеры и всевозможные средства малой оргтехники, облегчающие работу с документами: нумераторы, степлеры и т.п.);



Рис. 1. Составные части делопроизводства

□ целесообразность всех операций с документами (каждая работа с документами должна быть необходима для деятельности предприятия, оправдана конкретной конечной целью);

□ умелое сочетание документационного обеспечения управления с бездокументационным (составление документов только в том случае, когда это действительно необходимо или установлено государственными актами).

На предприятии должен соблюдаться единый порядок (единые требования) по составлению документов и работе с ними. Этот порядок может быть закреплён инструкцией по делопроизводству или доведен до сотрудников в виде специальных инструктажей, практических занятий и т.д.

1.1.1. Краткая история развития делопроизводства

На территории Беларуси термин «делопроизводство» появился в конце XVIII – начале XIX в. одновременно с введением русского языка в учреждениях государственного управления и внедрением российских принципов работы с документами. В белорусском языке понятию делопроизводство соответствует термин «справаводства».

Первоначально термин появляется в устной речи (предположительно в XVII в.) и означает сам процесс решения (производства) дела – «дело производить» (решать вопрос). Так как в ходе решения любого вопроса возникали документы, чтобы закрепить достигнутую договоренность, принятое решение (ибо устное слово кратковременно, может быть забыто, искажено при передаче или не так понято), уже в XVI в. употребляется слово «дело» как «собрание документов, относящихся к какому-либо делу, вопросу». Впервые в таком понимании слово «дело» зафиксировано в документах 1584 г.

В литературе выделяют три периода развития делопроизводства и секретарских служб: приказное, коллежское и исполнительное (министерское) делопроизводство.

Приказное делопроизводство возникло в конце XV в., когда появились первые *приказы* – центральные органы государственной власти, ведавшие отдельными отраслями княжеского управления, и *приказные избы* – органы государственного управления на местах.

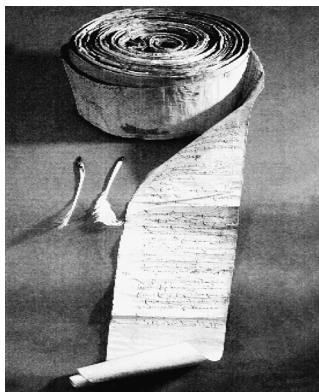


Рис. 2. Столбеч Поместного приказа и гусиные перья, применявшиеся для письма в XVII в.

В наследство от тех времен приказного делопроизводства мы получили слово «волокита»: документы, подклеенные в столбцы длиной до 80 м, наматывались на палочки в свитки, и при чтении ленты бумаги волочились (рис. 2). Отсюда и родилось понятие «волокита», обозначающее слишком долгое решение вопроса.

Видовой состав документов приказного делопроизводства был довольно однообразным, в основном это были грамоты (царские указы или указные грамоты), приговоры, наказы, доклады, памятки, отписки, челобитные.

Процедура подготовки документов включала следующие этапы: поступление документа на рассмотрение; подготовка дела к «докладу»; рассмотрение и решение дела; оформление документа, содержащего решение.

При поступлении документа на нем проставлялась дата и дьяк делал пометку «Выписать», что означало «Навести справки», т.е. начать рассмотрение дела. Решение по делу принималось после его обсуждения.

В результате после вынесения решения подьячий составлял «черное письмо» (черновик документа), дьяк «чернил» его (исправлял), а младший подьячий – «белил» (писал начисто), подьячий сверял беловик с черновиком, удостоверял его своей подписью – «справой», а затем ставилась «припись» дьяка, которая свидетельствовала об ответственности за содержание документа.

Таким образом, в период приказного делопроизводства впервые создается система делопроизводства центральных и местных учреждений, складываются кадры делопроизводственных служащих, создаются устойчивые формы документов и приемы их составления.

Коллежское делопроизводство пришло на смену приказному. Было создано 12 коллегий, каждая из которых ведала определенной сферой управления и подчинялась Сенату. Коллежское делопроизводство более прогрессивно, чем приказное.

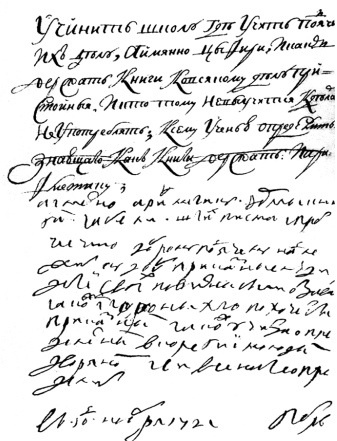
По указу Петра I в 1721 г. была учреждена школа для обучения «подьячих их делу» (рис. 3). В этот период применялись упорядоченные системы регистрации документов, закладывались основы организации учета и хранения документов; тогда же впервые появился термин «архив», изменилась и форма документа, столбец был заменен тетрадью. Она представляла собой лист бумаги, сложенный вдвое. Тетради собирались вместе, переплетались, и затем составлялись книги.

27 февраля 1720 г. Петром I был утвержден Генеральный регламент государственных коллегий, которым вводилась система делопроизводства, получившая название «коллежская». Изданием Генерального регламента закреплялось самостоятельное подразделение, ответственное за делопроизводственную деятельность, – канцелярия. Центральной фигурой канцелярии становился секретарь. На нем лежала ответственность за организацию делопроизводства коллегии, подготовку дел к слушанию, докладывание их на заседании коллегии, ведение справочной работы по делам, оформление решений и контроль за их исполнением, хранение печати коллегии.

Секретарь Петровской эпохи был обязан хорошо знать законы, иметь образование, разбираться в различных ситуациях, знать свое дело до тонкостей.

Однако, развивая отдельные делопроизводственные операции по работе с документами, коллежское делопроизводство оставило без изменений его бюрократическую сущность.

Исполнительное делопроизводство сменило коллежское в 1802 г., когда был издан указ о замене петровских коллегий министерствами. Введение министерств завершило процесс четкого разграничения функций органов исполнительной власти, заменило коллегиальность единоначалием. Исполнитель-



Заставить *Великого Императора Петра Великого*

Рис. 3. Указ Петра I (с его правкой и добавлениями) об учреждении школы для обучения «подьячих их делу». Подлинник. 30 ноября 1721 г.

ное делопроизводство отличалось четкой организацией и регламентацией, надлежащим учетом документов, что было шагом вперед по сравнению с делопроизводством в Великом Княжестве Литовском. В то же время исполнительное делопроизводство характеризовалось необычным бюрократизмом, волокитой и злоупотреблениями чиновников. Решение многих дел при этой системе растягивалось на недели и даже месяцы.

Отличительной чертой исполнительного делопроизводства являлась его полная регламентация законодательными актами. В первой половине XIX в. были установлены и закреплены в законах формы написания многих документов и порядок работы с ними. Большое значение в этот период имели письмовники – сборники образцов документов. Известно более ста таких сборников, изданных до 1917 г. В делопроизводстве стали применять бланки документов, что ускорило процесс изготовления последних.

? Вопросы и задания

1. Дайте определение понятию «делопроизводство».
2. Как называются операции по документированию организационно-распорядительной деятельности и организации работы с документами?
3. Раскройте значение терминов «документирование» и «документооборот».
4. Назовите составные части делопроизводства. Охарактеризуйте каждую.
5. Назовите исторические этапы развития делопроизводства. Охарактеризуйте каждый из них.
6. Какова роль делопроизводства в управлении?
7. Назовите функции секретаря по организации работы с документами.

1.2. Роль секретаря в современной сфере управления

1.2.1. Из истории профессии

Профессия секретаря известна с давних времен. Уже первые в истории человечества государственные и политические мужи не могли обходиться без секретарей.

Слово «секретарь» произошло от средневекового *secretarius* и первоначально означало *доверенное лицо*. Хороший секретарь остается таковым и сейчас. В толковом словаре В. Даль определяет: «*Секретарь – доверенный письмовод государя*». В толковом словаре С.И. Ожегова дается следующее определение: «*Секретарь – работник, ведающий деловой перепиской, текущими делами отдельного лица или учреждения*». В определении подчеркивается, что секретарь может обслуживать как отдельное лицо (руководителя), так и организацию.

Возникновение профессии обусловлено зарождением делопроизводства на территории Беларуси полоцкого периода. В XII в. появились первые писцы – работники, занимавшиеся составлением и перепиской официальных бумаг.

Делопроизводство развилось в период Великого Княжества Литовского (XIII–XVIII вв.): увеличилось количество работников, изменились их функции, начала действовать первая государственная канцелярия, где работали писари, регенты, дяки, секретари. Секретарю поручались наиболее серьезные государственные дела.

В 1840 г. в России появились первые личные секретари у руководителей крупнейших по тем временам Путиловского и Невского заводов. Вскоре секретари появились и на многих других предприятиях. В те времена хозяева уже предъявляли к ним такие требования, что без специальной подготовки работать становилось все труднее. В 1868 г. в Харькове открылись первые секретарские курсы (подобные учебные заведения в США появились только в 1879 г., а в Англии и Франции вообще в 1900–1907 гг.).

Начало XX в. для секретарей было ознаменовано введением множества новшеств, связанных с научно-техническим прогрессом. В те годы в работе секретариатов использовались уже 23 модели пишущих машин, 8 моделей множительных аппаратов, 2 вида диктофонов и большое количество разнообразных канцелярских принадлежностей, в том числе и новинки – первые ручки.

Секретари регулярно повышали свою квалификацию на различных курсах. С 1884 г. в России издавалось 8 специализированных журналов. Из журналов того времени «Машинопись» и «Стенографический листок» можно узнать о том, что личные секретари должны были печатать со скоростью 4 страницы за 60 мин, стенографировать со скоростью 40–60 слов за 1 мин, хорошо знать хотя бы один иностранный

язык, работать с разнообразной корреспонденцией на русском и иностранном языках, владеть приемами общения с посетителями.

В 1925 г. секретарей уравнили с машинистками и рас­сылными, стали считать их «канцелярско-техническими специалистами», а затем разделили на две неравноценные в обязанностях и окладах группы: помощники-референты и секретари-машинистки, выполнявшие чисто технические функции.

Так престиж профессии секретаря был, к сожалению, на­долго утрачен. Его возрождение началось лишь в 70-е гг. XX в. Теперь уже нам пришлось учиться у США, Англии и Франции.

Сегодня профессия секретаря – одна из самых популярных, самых перспективных и, пожалуй, самых трудных, а значит, и одна из самых нужных.

Всего несколько лет назад секретарь в фирмах присутство­вал, что называется, в единственном экземпляре. Один чело­век занимался всем, включая составление и набор документов, планирование своего рабочего дня и рабочего дня руководи­теля, прием звонков и посетителей. Сегодня в крупных компани­ях в одиночку справляться с целым рядом обязанностей про­сто невозможно, поэтому различные секретарские функции были выделены в отдельные вспомогательные позиции: *секре­тарь приемной, секретарь-помощник руководителя, секретарь-референт, офис-менеджер, секретарь организации, техниче­ский секретарь*. Отсюда большое разнообразие деятельности секретарей, комплекса обязанностей и прав, различных требо­ваний к образованию, профессиональным навыкам – от специ­алиста с высшим образованием и ученой степенью до вчераш­него выпускника школы, окончившего секретарские курсы. Содержание работы, соотношение творческих и технических операций у секретарей также различно.

В наши дни профессия секретаря претерпевает колоссаль­ные изменения. Меняются правила составления документов, появляются их новые виды, новые формы организации рабо­ты. Такие понятия, как «текстовый редактор», «офисные ин­формационные системы», «электронный документ», «элек­тронная почта», «интернет» и многие другие, вошли в обиход секретаря и занимают важное место в его деятельности. В свя­зи с этим существенно изменились требования к профессио­нальным и личностным качествам секретаря.

Для того чтобы быть всегда на уровне, секретарю необходимо отслеживать новинки в секретарской работе, в компьютерной области, делопроизводстве. Такую информацию можно узнать из свежих нормативных актов, специализированных журналов и газет, множества отечественных и переводных изданий по данным вопросам. Секретарь должен постоянно следить за изменениями в профессии и расширять свои знания.

Перечень основных задач секретаря достаточно полно представлен в «Квалификационном справочнике должностей служащих» (см. прил. 2 к гл. 1). Как следует из квалификационной характеристики, секретарь осуществляет работу по организационно-техническому и организационно-информационному обеспечению деятельности руководителя предприятия.

Секретарю в учреждении отводится важная роль. Он оформляет деловую переписку, осуществляет связь с другими организациями, встречается с людьми, которые обращаются с разнообразными заявлениями, просьбами, вопросами. Его обязанность – посоветовать, как быстрее оформить документы, проследить, чтобы вовремя были подготовлены и отправлены ответы на поступающие в учреждение письма.

Секретарь – первый представитель учреждения, к которому обычно обращается посетитель. Доброжелательно ли разговаривает секретарь с людьми, умеет ли дать деловой, правильный совет, какой порядок у него в приемной – из всего этого складывается первое впечатление об учреждении.

Профессия секретаря требует от человека, избравшего ее, высокой подготовки, целого комплекса личных и деловых качеств, обусловленных спецификой секретарского труда. Профессия относится к обслуживающим. Задача секретаря заключается в том, чтобы освободить руководителя от нетворческих, вспомогательно-технических операций. В обязанности секретаря входит выполнение большого объема работ по сбору, составлению, оформлению, обработке устной и документной информации, а также по организации приема посетителей, подготовке совещаний и заседаний, по телефонному обслуживанию и т.п. Очень важным фактором в работе секретаря является хороший деловой контакт с руководителем, умение выполнять работу в стиле руководителя.

Содержание труда, его условия, область применения, доминирующие интересы секретаря представлены в профессиограмме (см. прил. 1 к гл. 1).

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
Глава 1. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО И ЕГО ЗНАЧЕНИЕ В СОВРЕМЕННОЙ СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ	6
1.1. Понятие о делопроизводстве	6
1.1.1. Краткая история развития делопроизводства	9
<i>Вопросы и задания</i>	12
1.2. Роль секретаря в современной сфере управления	12
1.2.1. Из истории профессии	12
1.2.2. Должностная инструкция секретаря	18
<i>Вопросы и задания</i>	21
Глава 2. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В УЧРЕЖДЕНИЯХ	23
2.1. Организация документооборота. Правила организации доку- ментооборота	23
2.1.1. Общие правила организации документооборота. Характе- ристика документопотоков	23
<i>Вопросы и задания</i>	29
2.1.2. Порядок прохождения и обработки входящих документов	29
<i>Вопросы и задания</i>	36
2.1.3. Порядок прохождения и обработки исходящих документов	37
2.1.4. Порядок прохождения и обработки внутренних документов	47
<i>Вопросы и задания</i>	48
2.1.5. Регистрация и индексация документов. Общие правила регистрации документов	49
<i>Вопросы и задания</i>	57
2.1.6. Основные правила и задачи контроля за исполнением до- кументов	57
2.1.7. Сроки исполнения служебных документов	58
2.1.8. Ведение контроля за исполнением документов	59
<i>Вопросы и задания</i>	64
2.1.9. Информационно-поисковая система по документам орга- низации	64
<i>Вопросы и задания</i>	65
2.2. Текущее хранение документов	65
2.2.1. Значение номенклатуры дел в работе секретаря. Понятие о номенклатуре дел. Виды номенклатур дел	65
2.2.2. Требования к составлению и оформлению номенклатуры дел	73
2.2.3. Составление заголовков дел номенклатуры	77
<i>Вопросы и задания</i>	80

2.2.4. Требования к формированию дел. Принципы систематизации отдельных документов в дела	81
<i>Вопросы и задания</i>	84
2.3. Обработка дел для последующего хранения.	84
2.3.1. Экспертиза ценности документов. Функции и состав экспертной комиссии.	84
<i>Вопросы и задания</i>	87
2.3.2. Оформление и описание дел в зависимости от срока хранения	88
<i>Вопросы и задания</i>	93
2.3.3. Оперативное хранение и использование документов в организации	94
2.3.4. Обеспечение сохранности и сдача документов в архив	99
<i>Вопросы и задания</i>	101
2.4. Основные требования к обеспечению сохранности документов в архивах	101
2.4.1. Организация работы по созданию архива	101
2.4.2. Обеспечение сохранности документов	103
2.4.3. Порядок выдачи дел из хранилищ	112
<i>Вопросы и задания</i>	116
2.5. Работа с документами по личному составу.	117
2.5.1. Документирование процесса движения кадров.	117
<i>Вопросы и задания</i>	121
2.5.2. Трудовые книжки. Правила внесения в них записей, хранения и выдачи книжек	122
<i>Вопросы и задания</i>	129
2.5.3. Личное дело. Состав и расположение документов в личном деле	129
<i>Вопросы и задания</i>	136
2.6. Особенности работы с документами в электронном виде.	137
2.6.1. Преимущества электронного документооборота	137
2.6.2. Организация работы с документами в электронном виде	138
<i>Вопросы и задания</i>	144
Глава 3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ	145
3.1. Делопроизводство по обращениям граждан, его специфика. Виды обращений	145
<i>Вопросы и задания</i>	148
3.1.1. Личный прием граждан	149
3.2. Требования, предъявляемые к письменным обращениям граждан и юридических лиц. Правила составления письменных обращений, подготовка ответов на них	151

3.2.1. Порядок рассмотрения письменных обращений	152
3.2.2. Сроки рассмотрения обращений.	154
<i>Вопросы и задания</i>	157
3.3. Порядок работы с обращениями граждан (регистрация, контроль исполнения, исполнение, формирование и хранение)	157
<i>Вопросы и задания</i>	168
3.4. Книга замечаний и предложений	169
3.4.1. Общие правила ведения книги	170
3.4.2. Порядок рассмотрения замечаний и предложений граждан	173
3.4.3. Сроки рассмотрения и использования замечаний и предложений граждан	179
<i>Вопросы и задания</i>	185
Глава 4. БЕЗДОКУМЕНТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ	186
4.1. Организация рабочего места секретаря	186
<i>Вопросы и задания</i>	196
4.2. Работа секретаря в приемной	196
4.2.1. Роль секретаря в организации приема посетителей. Прием посетителей. Виды приема	196
<i>Вопросы и задания</i>	204
4.3. Телефонные переговоры. Командировки руководителя	205
4.3.1. Ведение телефонных переговоров. Правила приема – передачи телефонограмм	205
<i>Вопросы и задания</i>	212
4.3.2. Подготовка командировок руководителя	213
<i>Вопросы и задания</i>	215
4.4. Проведение совещаний, заседаний	216
4.4.1. Организация проведения совещаний, заседаний	216
<i>Вопросы и задания</i>	229
4.5. Планирование рабочего времени	229
4.5.1. Организация деятельности секретаря и руководителя. Структура плана работы	229
<i>Вопросы и задания</i>	233
ПРИЛОЖЕНИЯ	235
Приложения к гл. 1	235
1. Профессиограмма «Секретарь»	235
2. Квалификационные характеристики основных секретарских квалификаций и должностей	237
3. Образец примерной должностной инструкции секретаря	243
4. Образец примерной должностной инструкции делопроизводителя	246

5. Образец примерной должностной инструкции секретаря-референта	249
6. Образец примерной должностной инструкции секретаря незрячего специалиста	253
7. Примерное положение о службе документационного обеспечения	256
Приложения к гл. 2	261
1. Порядок работы секретаря с входящими документами организации	261
2. Порядок работы секретаря с исходящими документами организации	263
3. Порядок работы секретаря с внутренними документами организации	265
4. Автоматизированный контроль за исполнением документов	267
5. Сводка об исполнении документов, подлежащих индивидуальному контролю	268
6. Образец сводки	269
7. Примерная форма сводки учета объема документооборота	270
8. Форма номенклатуры дел организации	271
9. Форма номенклатуры дел структурного подразделения (общественной организации) организации	273
10. Пример фрагмента номенклатуры дел учреждения образования	276
11. Форма титульного листа описи	287
12. Форма описи дел постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу структурного подразделения (общественной организации) организации	288
13. Форма годового раздела сводной описи дел постоянного хранения	290
14. Форма акта о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению	291
15. Примерное положение об объединенном ведомственном архиве	293
16. Типовое положение о постоянно действующей экспертной комиссии учреждения, организации, предприятия	299
17. Образец приказа о создании экспертной комиссии	302
18. Форма обложки дела постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения.	303
19. Образец приказа о приеме на работу (вариант 1)	304
20. Образец приказа о приеме на работу (вариант 2)	305
21. Образец приказа о переводе на контракт	306
22. Образец приказа о переводе на другую работу	307
23. Образец приказа об увольнении (вариант 1)	308
24. Образец приказа об увольнении (вариант 2)	309
25. Образец сводного приказа	310
26. Образец приказа о премировании	311
27. Образец приказа о предоставлении отпуска	312
28. Образец трудовой книжки	313
29. Образец заполнения внутренней описи документов личного дела	318

30. Форма личного листка по учету кадров	319
31. Форма дополнения к личному листку по учету кадров.	321
32. Образец оформления обложки личного дела при его заведении	322
33. Образец оформления журнала (книги) учета личных дел	323
34. Образец оформления контрольной карточки на личное дело, выданное во временное пользование.	323
Приложения к гл. 3	324
1. Образец приказа о возложении обязанностей по ведению делопроизводства по обращениям граждан	324
2. Пример регистрационно-контрольной формы регистрации обращений граждан и юридических лиц	325
3. Пример заполнения регистрационно-контрольной карточки обращений граждан	326
4. Постановление Совета Министров Республики Беларусь «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей»	327
Приложения к гл. 4	336
1. Аксессуары рабочего места секретаря	336
2. Памятка секретарю	338
3. Памятка секретарю по приему посетителей	339
4. Правила ведения телефонных разговоров	340
5. Телефонные промахи	342
6. Ошибки при ведении телефонных разговоров.	343
7. Голос по телефону.	344
8. Образец программы	345
9. Образец докладной записки о командировании.	346
10. Образец командировочного удостоверения	347
11. Образец заполнения журнала учета работников, выбывающих в командировки	348
12. Образец отчета работника о пребывании в командировке	349
13. Образец приказа о командировании нескольких должностных лиц с разной целью	350
14. Образцы текстов приказов о командировании руководителя организации	351
15. Образец письма	353
16. Образец исходящей телефонограммы	354
17. Примерная схема рабочего дня секретаря	355
18. Универсальная структура плана работы	357
19. Примерный дневной план работы	358
20. Схема Lotus Organizer	359
21. Схема Outlook	360
ЛИТЕРАТУРА	361

Учебное издание

Пешкова Галина Дмитриевна

СЕКРЕТАРСКОЕ ДЕЛО

Учебное пособие

3-е издание, исправленное и дополненное

Редактор *Е.В. Савицкая*

Художественный редактор *Т.В. Шабунько*

Технический редактор *Н.А. Лебедевич*

Корректоры *О.В. Ракицкая, Т.К. Хваль*

Компьютерная верстка *И.В. Войцехович*

Подписано в печать 22.01.2014. Формат 84×108/32. Бумага офсетная.

Гарнитура «Times New Roman». Офсетная печать. Усл. печ. л. 19,32.

Уч.-изд. л. 19,17. Тираж 1500 экз. Заказ 98.

Республиканское унитарное предприятие «Издательство “Вышэйшая школа”».

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/3 от 08.07.2013.

Пр. Победителей, 11, 220048, Минск.

e-mail: market@vshph.com <http://vshph.com>

Открытое акционерное общество «Типография “Победа”».

ЛП № 02330/429 от 22.01.2013. Ул. Тавлая, 11, 222310, Молодечно