

**ТЕХНИКУМ КРАСИНА**

# **Информационно-справочные документы**

Парфенова Кристина Васильевна  
преподаватель спец. дисциплин

Москва, 2020 год

Большинство документов, создаваемых учреждениями, являются информационно - справочными. *Информационно - справочные документы* – это совокупность документов, содержащих информацию о фактическом положении дел, служащих основанием для принятия решений, издания распорядительных документов.

Виды информационно - справочных документов:

1. **Акт;**
2. **Протокол;**
3. **Докладная записка;**
4. **Объяснительная записка;**
5. **Справка;**
6. **Факс;**
7. **Письмо.**



# АКТ:

- информационно - справочный документ, составляющийся группой лиц для подтверждения установленных фактов, событий. Акт может содержать выводы, рекомендации, предложения его составителей. Акты подлежат утверждению, если имеют контрольно - ревизионный характер, содержат рекомендации и предложения. Акт утверждается распорядительным документом или руководителем, по указанию которого составлен документ.
- Текст акта состоит из двух частей: вводной; констатирующей.
- В **вводной** части текста акта указывается основание для составления акта, перечисляются лица, составившие акт и присутствующие при этом.
- **Констатирующая** часть текста акта содержит описание проделанной работы (сущность, характер, методы, сроки); в ней фиксируются факты, излагаются выводы, предложения составителей акта.

• Текст акта может быть разделен на пункты, составленные в виде таблицы. Акт подписывается всеми лицами, принимавшими участие в его составлении. Акты составляются на общем бланке.

• Формуляр акта состоит из реквизитов:

• наименование министерства или ведомства;

• название организации;

• наименование структурного подразделения;

• наименование вида документа;

• дата, номер;

• место издания;

• заголовок;

• текст;

• приложения;

• подписи (членов комиссии);

• гриф утверждения, согласования.

**ООО «Минторг»**  
*(Наименование организации)*  
**Акт**

---

26 апреля 2017 г. 18  
*(дата)* *(номер)*

г. Санкт-Петербург  
*(место)*

**Об отсутствии работника  
на рабочем месте**

Мною, начальником экономического отдела Самохваловым Юрием Андреевичем  
*(должность, фамилия, имя, отчество)*

в присутствии бухгалтера Ивановой Ирины Степановны  
*(должность, фамилия, имя, отчество)*

и специалиста отдела кадров Конкиной Лидии Борисовны  
*(должность, фамилия, имя, отчество)*

составлен настоящий акт о нижеследующем:

Работник экономического отдела старший менеджер Кузнецова Мария Ильинична  
*(подразделение, должность, фамилия, имя, отчество)*

Отсутствовал/а на рабочем месте 26 апреля 2017 г. в течение всего рабочего дня  
*(дата, период времени)*

---

без уважительных причин.  
Свое отсутствие объяснить отказался.  
Содержание данного акта подтверждаем личными подписями:

1.	<u>бухгалтер</u> <i>(должность)</i>	<u><i>Иванова</i></u> <i>(подпись)</i>	<u>Иванова И.С.</u> <i>(расшифровка подписи)</i>
2.	<u>специалист отдела кадров</u> <i>(должность)</i>	<u><i>Конкина</i></u> <i>(подпись)</i>	<u>Конкина Л.Б.</u> <i>(расшифровка подписи)</i>

Настоящий акт составил/а:

<u>начальник экономического отдела</u> <i>(должность)</i>	<u><i>Самохвалов</i></u> <i>(подпись)</i>	<u>Самохвалов Ю.А.</u> <i>(расшифровка подписи)</i>
--	--	--

С актом ознакомился и один экземпляр получил:

<u>старший менеджер</u> <i>(должность)</i>	<u><i>Кузнецова</i></u> <i>(подпись)</i>	<u>Кузнецова М.И.</u> <i>(расшифровка подписи)</i>
---	---	---

# Протокол:

документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п. Протоколы оформляются на бланках организаций. Текст протокола состоит из двух частей: ***вводной и основной.***

***Вводная*** часть текста протокола имеет **постоянную** и **переменную** информацию.

Постоянная - слова "Председатель", "Секретарь", "Присутствовали". Пишутся от начала левого поля.

Переменная - инициалы и фамилии председателя, секретаря и присутствовавших.

**Основная** часть протокола строится по схеме:

СЛУШАЛИ - ВЫСТУПИЛИ - ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ) - по каждому вопросу отдельно. От левого поля без знаков препинания.

Перед словом СЛУШАЛИ ставится цифра вопроса повестки дня, если вопросов несколько. С красной строки пишут инициалы и фамилию докладчика в именительном падеже. Затем печатают содержание доклада, сообщения. После ВЫСТУПИЛИ с красной строки пишут инициалы и фамилии выступающих в именительном падеже, затем печатают содержание доклада, сообщения.

Завершающая часть текста протокола - постановление по вопросу. Начинается словом ПОСТАНОВИЛИ. Она строится по схеме: действие - исполнитель - срок.

- *Протокол может фиксировать решение об утверждении какого-либо документа. Протокол подписывают председатель и секретарь.*

# Протокол состоит из:

1. наименование организации или ведомства;
2. НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ - крупно;
3. наименование структурного подразделения (если есть);
4. наименование вида документа - ПРОТОКОЛ;
5. дата заседания, номер (в течение календ. года);
6. место составления (город);
7. заглавие (вид работы и наименование органа);
8. текст вводной и основной части;
9. подписи;
10. гриф утверждения, (если нужно), согласования

29.08.2017

N 7

Санкт-Петербург

Присутствовали: В.И.Козырева, Т.Н.Пуговкина, П.И. Шеховцов, С.Д. Данилов, О.Г. Куц, О.Е.,Ф.В. Тарасенко, А.Л. Новикова.

Члены комиссии:  
В.И.Козырева - председатель;  
Т.Н.Пуговкина - секретарь;  
П.И. Шеховцов;  
С.Д. Данилов;  
О.Г.Куц

Повестка дня

1. О проведении аттестации документоведа А.Л. Новикова  
Докладчик – О.Г.Куц
2. О проведении аттестации специалиста по кадрам Ф.В.Тарасенко  
Докладчик – С.Д.Данилов

1. СЛУШАЛИ:

О.Г.Куц ознакомил членов комиссии с аттестационными материалами на документоведа А.Л.Новикова

Вопросы к аттестуемому А.Л.Новикову и ответы на них прилагаются. (Приложение N 1 к настоящему протоколу).

ВЫСТУПИЛИ:

П.И.Шеховцов дал положительный отзыв об исполнении документоведом А.Л.Новиковым должностных обязанностей.

Количество голосов членов комиссии: "за" - 5, "против" - 0.

РЕШИЛИ:

1. Документовед А.Л. Новиков соответствует занимаемой должности.

СЛУШАЛИ:

С.Д. Данилова: ознакомил членов комиссии с аттестационными материалами на специалиста по кадрам Ф.В. Тарасенко.

Вопросы к аттестуемой Ф.В.Тарасенко и ответы на них прилагаются (Приложение N 2 к настоящему протоколу).

ВЫСТУПИЛИ:

О.Г.Куц: предложила направить специалиста по кадрам Ф.В.Тарасенко на повышение квалификации с последующим прохождением повторной аттестации.

Количество голосов членов комиссии: "за" - 5, "против" - 0.

РЕШИЛИ:

1. Специалист по кадрам Ф.В.Тарасенко соответствует занимаемой должности при условии выполнения рекомендаций аттестационной комиссии.
2. Рекомендовать Ф.В.Тарасенко для включения в список работников, направляемых на повышение квалификации с последующим прохождением повторной аттестации.

Приложения:

1. Список заданных вопросов с ответами А.Л.Новикова на 3 л. в 1 экз.
2. Список заданных вопросов с ответами Ф.В.Тарасенко на 3 л. в 1 экз.

Председатель *Козырева* В.И.Козырева

Секретарь *Пуговкина* Т.Н.Пуговкина

# Докладная записка

документ, адресованный руководителю своей организации или в вышестоящую организацию и содержащий изложение какого-либо вопроса или факта. По содержанию докладные записки бывают:

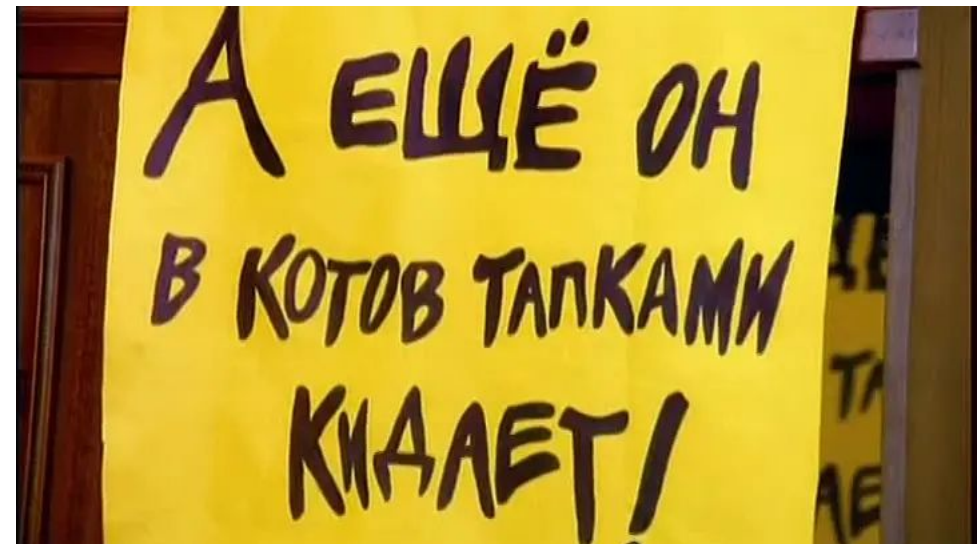
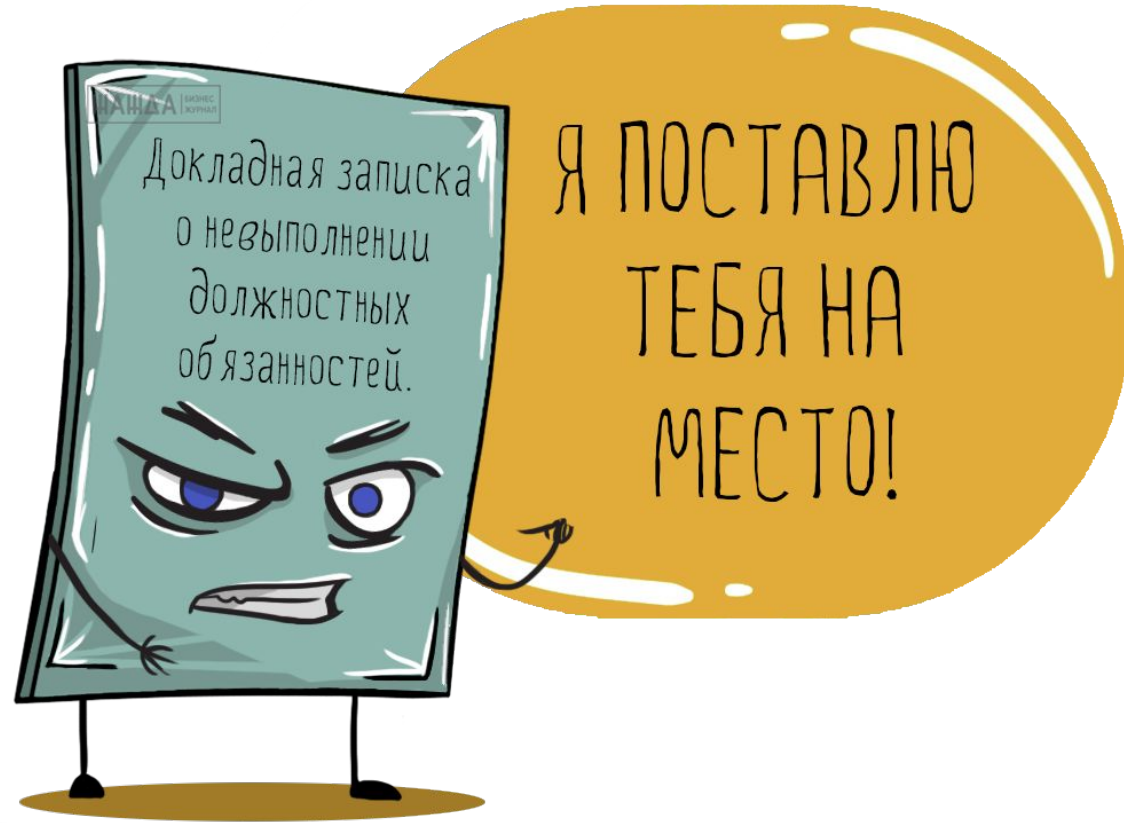
- а) информационные;
- б) отчетные (по результатам командировки и проделанной работы).
- В зависимости от адресата докладные записки бывают: ***внутренние и внешние***.
- ***Внутренние*** докладные записки оформляются на бланке формата А4, подписывает их автор - составитель.
- ***Внешние*** докладные записки оформляются на общем бланке формата А4, подписываются руководителем организации.



- Датой записки является дата её подписания. Докладные записки составляются как по инициативе автора, так и по указанию руководства.
- Цель инициативной докладной записки - побудить руководителя принять решение.
- Информационные докладные записки о ходе выполнения работ представляются руководству постоянно. Текст докладной записки делится на две части:

*1. изложение фактов, послуживших причиной её составления;*

*2. выводы, предложения организации или должностного лица.*



ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

от 16.04.2019 № 4 о невыходе на работу

Настоящим сообщаю, что менеджер по снабжению Петров Александр Александрович сегодня не вышел на работу. На телефонные звонки не отвечает. Составлен акт об отсутствии на рабочем месте. Предлагаю по выходу А.А.Петрова на работу получить от него письменные объяснения по факту его отсутствия на рабочем месте, после чего рассмотреть вопрос о привлечении его к дисциплинарной ответственности.

Начальник АХО

подпись

Шаров В.В.

## Внутренняя докладная записка состоит из:

- 1.наименование структурного подразделения(если есть);
- 2.наименование вида документа - докладная записка;
- 3.дата, номер;
- 4.адресат;
- 5.заголовок;
- 6.текст;
- 7.приложения (если есть);
- 8.подпись.

# Внешняя докладная записка состоит из:

- 1.наименование министерства или ведомства;
- 2.название организации;
- 3.наименование структурного подразделения (если есть);
- 4.наименование вида документа – докладная записка;
- 5.дата, номер;
- 6.место издания;
- 7.адресат;
- 8.заголовков;
- 9.текст;
- 10.приложения;
- 11.подпись.

## Пример 4

Правительство Москвы  
Департамент инвестиционных  
программ строительства

Префекту Северного  
Административного округа  
М.М. Момонову

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

27.02.2006 № 03-04/6

Москва

Довожу до Вашего сведения, что представитель префектуры А.В. Соколов, являясь на еженедельные заседания Рабочей группы, приходит недостаточно подготовленным, поставленные поручения выполняет не в полном объеме, а 22.02.2006 отсутствовал на совещании.

Прошу принять соответствующие меры.

Руководитель департамента



А.В. Саленцева

# Объяснительная записка:

документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, программы, отчета) или объясняющий причины нарушения трудовой дисциплины, невыполнения какого-либо поручения.

Объяснительные записки, являющиеся приложением к основному документу, поясняющие его, оформляются на общих бланках. Подписывает их руководитель.

Объяснительные записки, объясняющие причины нарушения трудовой дисциплины, невыполнения какого-либо поручения, составляются отдельными работниками на стандартном листе бумаги. Подписываются составителями.

# Объяснительная записка

## СОСТОИТ ИЗ:

1. наименование министерства или ведомства;
2. название организации;
3. наименование структурного подразделения (если есть);
4. наименование вида документа;
5. дата, номер;
6. место издания;
7. адресат;
8. заголовок;
9. текст;
10. подпись.

Директору ООО «Ромашка»

Иванову А. А.

### **ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

от 01.10.2020 г. № 7

#### **Об отсутствии на рабочем месте**

По факту нарушения мной трудовой дисциплины поясняю следующее:

29 октября 2020 года я покинул рабочее место, без предупреждения руководства, в связи с тем, что мне позвони из ГАИ. По телефону мне сообщили, что моя машина эвакуирована и мне срочно нужно прибыть в отдел ГАИ, для получения разъяснений по данному вопросу.

Сообщить о причине своего отсутствия по телефону не мог, поскольку мобильный телефон разрядился.

Младший специалист

*подпись*

Смирнов В.В.

# Справка

документ, подтверждающий какие-либо факты или события. Справки составляются для описания и подтверждения фактов или событий в производственной деятельности организации.

Текст справки состоит из двух частей: в первой излагаются факты, послужившие поводом для её написания; во второй - приводятся конкретные данные. Выводы и предложения в справке не даются.

*Это и отличает её от докладной записки.*

Датой справки является дата её подписания. Справки составляются для удостоверения юридических фактов: подтверждение места работы, учебы, занимаемой должности и т.д. *При составлении справок, удостоверяющих юридические факты, используются унифицированные трафаретные бланки формата А5.*

## Справка состоит из:

1. наименование министерства или ведомства;
2. название организации;
3. наименование структурного подразделения (если есть);
4. наименование вида документа;
5. дата, номер;
6. место издания;
7. адресат(или по м/т);
8. заголовок;
9. текст;
10. подпись;
11. печать.

Текст справки начинается с указания фамилии, имени и отчества (в именительном падеже) работника (или иного лица - учащегося, пенсионера и т.д.), о котором сообщают сведения.

Департамент здравоохранения города Москвы  
Государственное учреждение  
здравоохранения города Москвы  
Городская поликлиника №  
ОГРН  
г. Москва,  
Тел.

СПРАВКА № 123

Ф.И.О. Иванов Иван Иванович

Возраст 01.01.1980г. Выдана по месту требования

в том, что он(а) 01.01.15г. был на приеме у врача

Дата "01" января 2015 г.

Врач [подпись]

М. П.  
ДЛЯ  
СПРАВОК  
Городская поликлиника №

ВРАЧ

# Факс

- документ, полученный с помощью специального аппарата (телефакса) по телефонным каналам связи. Факс всегда будет являться копией переданного документа. Оформление факса осуществляется аналогично оформлению делового письма. Дополнительными данными, которые проставляет сам аппарат, являются:
- указание (код) отправителя;
- дата и время передачи;
- длительность передачи;
- номер телефакса, с которого передана информация;
- количество страниц.



- Если полученные факсы имеют важную информацию и предназначены для длительного пользования, их необходимо скопировать, так как факсовая бумага недолговечна.
- В дорогих факсимильных аппаратах при использовании обычной бумаги копирование не обязательно.



# Самым значительным видом информационно-справочных документов являются деловые **ПИСЬМА**

- *Письмо* - обобщенное название различных по содержанию документов, служащих для связи и передачи информации между адресатами. Функции письма следующие: средство коммуникации; ретрансляции информации; уведомление о чем-либо.

## Виды служебных писем:

1. письмо-просьба	4. письмо-запрос	7. письмо-отказ
2. письмо-предложение	5. письмо-извещение	8. письмо-приглашение
3. письмо-претензия	6. информационное письмо	9. сопроводительное письмо

# ПИСЬМО СОСТОИТ ИЗ

1. наименование министерства или ведомства;
2. название организации;
3. наименование структурного подразделения (если есть);
4. адрес организации (почтовый, телеграфный);
5. номер телефона, факса, телетайпа;
6. номер счета в банке;
7. дата, номер;
8. ссылка на индекс и дату входящего документа;
9. адресат;
10. заголовок;
11. текст;
12. приложения;
13. подпись;
14. печать;
15. фамилия и телефон исполнителя;
16. гриф ограничения доступа.

Общество с ограниченной ответственностью  
«Медвелайт-Москва»  
123456, Москва, улица Первая, дом 2, помещение 3  
ОГРН 123456789, ИНН 12345678912  
Филиал в городе Подольск  
123456, Подольск, Московская область, улица  
Правды, дом 4, помещение 5  
ОГРН 123456789, ИНН 12345678912

Генеральному директору  
ООО «Медвелайт»  
И.И. Иванову  
123456, Москва,  
ул. Первая, д. 2, пом. 3

## ПИСЬМО

№ 10-21-15/25

«08» февраля 2019 года

на исх. от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

О предоставлении документов  
на поставку товара

**Уважаемый Иван Иванович!**

Прошу Вас выслать дополнительный пакет сопроводительной документации к товару артикул 56.677784, в связи с необходимостью оформления поставки товара в другой регион.

Руководитель филиала

*Сидоров*

С.С. Сидоров

# Виды писем:

- 1. Сопроводительное письмо** - документ, информирующий адресата о направлении к нему прилагаемых к письму документов, отправленных материальных ценностей. Оно составляется лишь в том случае, когда содержит пояснения о характере исполнения или цели направления приложенного документа. Текст начинается словами: **НАПРАВЛЯЕМ, ВОЗВРАЩАЕМ.**
- 2. Письмо - приглашение** - документ, содержащий приглашение на заседание, совещание, конференцию и т.д. Письмо - приглашение может содержать: полную повестку дня мероприятия; фамилии докладчиков по вопросам повестки дня; фамилию и телефон ответственного за проведение мероприятия; адрес, способ проезда и другую информацию. Например: **ПРИГЛАШАЕМ ВАС НА ЗАСЕДАНИЕ (МЕРОПРИЯТИЕ) ...**

**3. Информационное письмо** - документ, в котором сообщается о каких-либо фактах или мероприятиях, пропагандируются деятельность организаций, продукция.

**4. Рекламное письмо** - документ, содержащий описание рекламируемых услуг, товаров. Цель письма - побудить воспользоваться предложенными услугами, заказать товар. Текст рекламного письма должен содержать полную, четкую, конкретную информацию.

**5. Письмо - извещение** - документ, являющийся ответом на запрос. Письмо - извещение составляется для конкретного адресата, начинается словами: "Ставим Вас в известность ИЛИ Доводим до Вашего сведения...".

**6. Письмо - подтверждение** - документ, уведомляющий отправителя о получении документов, ценностей, подтверждающий факты, действия. Направление письма - подтверждения относится к обязательной части деловых отношений. Письмо - подтверждение начинается словами:

**ПОДТВЕРЖДАЕМ...**

ТЕХНИКУМ КРАСИНА

**7. Письмо - напоминание** - документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия. Письмо - напоминание направляется адресату тогда, когда не удастся получить ответ с помощью личного контакта или телефонных переговоров. Например: **НАПОМИНАЕМ, ЧТО...**

**8. Гарантийное письмо** - документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.). В гарантийном письме организация - адресат берет на себя определенные обязательства, поэтому такое письмо имеет правовую нагрузку. Например: **ПРОСИМ ИЗГОТОВИТЬ И ВЫСЛАТЬ КОМПЛЕКТ МЕБЕЛИ. ОПЛАТУ ГАРАНТИРУЕМ.**

**9. Письмо - претензия** - документ, в котором указываются требования, предъявляемые автором претензии, основания требований. Письмо - претензия подписывается руководителем организации и визируется главным бухгалтером.

10. **Письмо - ответ** - документ, являющийся реакцией и обусловленный содержанием инициативного документа. Ответа требуют письма - запросы, просьбы, обращения, требования, предложения, претензии. Письмо - ответ должно содержать ссылку на индекс и дату инициативного письма. В тексте излагается решение, принятое по инициативному документу:

принятие предложения;

отказ от предложения;

выполнение просьбы;

ответ на запрос.

Ответ должен быть изложен в конкретной, четкой форме. Отказ должен быть убедительно аргументирован. Письмо иностранному партнеру должно иметь четкую структуру.

- **11. Письмо-отказ** - это документ, который дает отрицательный ответ на письмо-просьбу или письмо-запрос. Если письмо-ответ содержит отказ, его, как правило, начинают с фраз: Благодарим Вас..., но... Приносим свои извинения, но... В связи....
- **12. Письмо-запрос** - Письмо-запрос представляет собой деловое письмо коммерческого характера, которое ставит своей целью проинформировать адресата о том, что организация или предприятие заинтересовано в получении определенной информации.
- **13. Письмо-предложение** - Письмо-предложение составляется инициативно или же в качестве ответа на письмо-запрос. По своей сути данное деловое письмо выступает письменным предложением о сотрудничестве с указанием деталей договора.
- **14. Письмо-просьба** - один из наиболее распространенных вариантов деловой корреспонденции. В среде предпринимателей такие письма используются тогда, когда представители одной организации обращаются к другой с просьбой о какой-либо услуге.



# Составим письмо приглашение по шаблону

- На бланке организации указываем данные получателя:
- Обязательные реквизиты письма-приглашения: наименование вышестоящей организации, наименование организации, справочные данные об организации, ОГРН, ИНН, дата, регистрационный номер, адресат, подпись руководителя, отметка об исполнителе.
- [Адрес]  
[телефон, email и т.д.]  
*Уважаемые(-ая, -ый) дамы и господа.*
- *Приглашаем вас принять участие в [название и/или описание события], которое будет происходить в [адрес/название учреждения и т.п.].*  
*Организаторы [название события]: [список организаторов].*  
*Ведущие [название события]: [список ведущих].*  
*Время [название события]: [чему посвящено, список обсуждаемых вопросов и так далее].*  
[Некоторая дополнительная информация]
- *За дополнительной информацией о [название события] обращаться по [телефон, email, адрес, и т.п.].*
- *Генеральный Директор* организации подпись В.М. Батькович
- Текст письма-приглашения должен быть краток, корректным и не должен допускать различных толкований. Письмо-приглашение должно быть посвящено только одному вопросу (мероприятию, событию), кроме случаев их тесной взаимосвязи и расположении в одном структурном подразделении организации-отправителя. Письмо составляется в двух экземплярах (второй экземпляр визируется составителем, руководителем подразделения-отправителя и остаётся у организации-отправителя).