МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБОУ СПО СО «ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ ЭКОНОМИКО-
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

За. Заочным отделением
_____ Л.А. Оржанова
«___»_____2022 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

АНАЛИЗ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ НА ПРИМЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ АО «МЕТАЛЛОКОМПЛЕКТ-М»

Пояснительная записка
ДР 46.02.01. 343-ДОУ 8 ПЗ

Руководитель

Преподаватель_____ _____ Л.А. Кочурина

Консультант

Преподаватель_____ _____ Л.А. Кочурина

Нормоконтролер

_____ _____ И.В. Коновалова

Студент _____

Дата защиты

_____

Оценка ГЭК

_____

Председатель ГЭК Ведущий специалист по кадрам ФГБУ науки « Институт экологии растений и животных Уральского отделения Российской академии наук», Косарева Ирина Владимировна

Екатеринбург 2022

РЕФЕРАТ

Дипломная работа работа выполнена на 55 страницах, содержит 4 рисунка, 5 таблиц, 31 источник литературы, а так же 8 приложений на 8 страницах.

Ключевые слова: ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО, ДОКУМЕНТООБОРОТ, СЛУЖЕБНЫЕ ЗАПИСКИ, ДОУ, СЛУЖЕБНЫЕ ДОКУМЕНТЫ.

Объектом исследования является АО «Металлокомплект-М».

Предмет исследования - Виды деловых писем, применяемых в деятельности АО «Металлокомплект-М» и направление совершенствования деловой переписки.

Целью дипломной работы является исследование изучение деловой переписки, выявление актуальных проблем, а также поиск для совершенствования деловой переписки.

В процессе работы изучены теоретические понятия деловой переписки, выполнен анализ ведения деловой переписки, на основе которых были разработаны рекомендации по повышению эффективности ведения деловой переписки.

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....4

1.1 Понятие и виды деловых писем.....6

1.2 Порядок оформления различных видов деловых писем.....11

1.3 Особенности текста различных видов деловых писем.....18

2. Особенности ведения деловой переписки в АО «Металлокомплект-М»……27

2.1 Организационно- экономическая характеристика предприятия.....27

2.3 Направления совершенствования ведения деловой переписки в АО «Металлокомплект-М».....40

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....44

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....45

ПРИЛОЖЕНИЕ А.....48

ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....50

ПРИЛОЖЕНИЕ В.....51

ПРИЛОЖЕНИЕ Г.....52

ПРИЛОЖЕНИЕ Д.....53

ПРИЛОЖЕНИЕ Е.....54

ПРИЛОЖЕНИЕ Ё.....55

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж.....56

ВВЕДЕНИЕ

Проблемы документационного обеспечения управления сегодня очень актуальны. Создание эффективной системы, ориентированной на оптимизацию процессов циркуляции документопотоков в рамках той или иной структуры, является сегодня одним из основополагающих факторов повышения конкурентоспособности любого предприятия.

Организация работы с документами является важной составной частью многих процессов протекающих на предприятии. Например: процесс управления и принятия управленческих решений существенно влияющий на оперативность и качество управления.

Если на предприятии отсутствует четкая организация работы с документами, то, как следствие этого закономерно появление документов низкого качества, как в оформлении, так и в полноте и ценности содержащейся в них информации, увеличение сроков их обработки.

Это приводит к ухудшению качества управления и увеличению сроков принятия решений и числу неверных решений. Решением проблем может стать правильная организация ДОУ.

Основными задачами документационного обеспечения управления являются:

- сокращение информационных потоков до оптимального минимума;

- обеспечение упрощения и удешевления процессов сбора, обработки и передачи информации с помощью новейших технологий автоматизации этих процессов.

С ростом масштабов предприятия и численности его сотрудников вопрос об эффективности документационного обеспечения управления становится все более значимым. Можно сделать вывод, что конкурентоспособности современной фирмы напрямую зависит от качества и достоверности, оперативности приема-передачи информации, правильной постановки

справочно-информационной службы, четкой организации поиска, хранения и использования документов. Важное место в документации организации занимают деловые письма.

Цель выпускной квалификационной работы – анализ ведения деловой переписки в АО «Металлкомплект-М», оценка ее роли в успешном функционировании организации и разработка предложений по совершенствованию деловой переписки в организации.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить понятие и классификацию деловых писем;
- описать общие требования к оформлению деловых писем;
- выделить особенности текста различных видов деловых писем;
- дать общую характеристику АО «МК-М», его организационной структуре и персоналу;
- проанализировать особенности деловых коммуникаций, существующих в АО «МК-М» и выявить существующие проблемы;
- разработать нравления совершенствования ведения деловой переписки в АО «Металлокомплект-М».

1.1 Понятие и виды деловых писем

Деловое письмо (служебное письмо, деловая переписка), так же, как и устная речь, относится к вербальным формам деловой коммуникации. Она, в сравнении с деловой устной речью, обладает рядом характерных особенностей, преимуществ и недостатков.

Приведем классификацию деловой переписки, данную П. В. Веселовым. По функциональному признаку деловые письма делятся на:

- требующие ответа письма (письма-просьбы, запросы, требования, деловые предложения);
- не требующие ответа письма (письма-приглашения, напоминания, гарантии, отказы и пр.).

По аспектам деловые письма бывают одноаспектные (содержат одну тему сообщения, например, только факт напоминания) и многоаспектные (содержат две и более темы, например, напоминание и гарантия).

По тематическому признаку корреспонденция условно подразделяется на:

- деловую (письма, оформляющие финансовые, правовые, экономические и все остальные формы деятельности организации);
- коммерческую (письма, решающие вопросы сбыта и материально-технического снабжения) [3].

Как отмечает П. В. Веселов, деловые письма на основе своих тематических признаков различаются только терминологией и фразеологией.

По структуре П. В. Веселов выделяет следующие деловые письма:

- регламентированные, составляются по определенному установленному образцу;
- нерегламентированные, которые всегда содержат авторский текст, при этом составляются в свободной форме и, в отличие от регламентированных, не имеют какого-либо установленного образца.

Важным представляется то, что, хотя классификация, предложенная П. В. Веселовым, была составлена почти три десятилетия назад, на наш взгляд, многие

ее элементы до сих пор актуальны (например, выделение писем по структуре, по аспектам и по функциональным признакам). Более того, в дальнейшем исследователи развивали идеи П. В. Веселова, добавив к указанной выше классификации следующие признаки (по О. В. Трофимовой и Е. В. Купчик):

- по признаку адресата - обычные (то есть имеется один адресат) и циркулярные (от одного отправителя на несколько адресов);
- по форме - обычные (бумажные) и электронные [13, с. 22].

Кроме того, О. В. Трофимова и Е. В. Купчик, в отличие от П. В. Веселова, разделяют деловые письма по тематическому признаку на коммерческие (составлены от имени юридических лиц при заключении и выполнении сделки), письма-запросы, оферты (деловые предложения), рекламации и ответы на эти виды писем.

Исходя из содержательной направленности, Е. А. Науменко выделяет 30 видов деловых писем, среди которых:

- письма с извинениями. Зачастую являются незаменимыми для нормализации делового сотрудничества. Необходимо при этом, как полагает исследователь, чтобы общий тон письма был примирительным, а не заискивающим перед адресатом;
- письма негативного содержания, например, об отклонении кандидата. Используются в случаях, когда наймодателю нужно сообщить кандидатам на работу, что они не получат какую-либо должность;
- благодарственные письма, выражающие благодарность, признательность адресанта за какую-либо полученную им выгоду или преимущество;
- поздравительные письма, которые часто дополняются адресантом пожеланиями различных благ;
- письма, выражающие соболезнование, сожаление и сочувствие в связи с печальными событиями, произошедшими у получателя;
- письма по случаю отъезда, которые выполняют две основные функции: автор выражает благодарность за оказанный ему деловой прием и

одновременно приглашает к продолжению сотрудничества;

- письма-приглашения, имеющие цель пригласить своих получателей к участию в каком-либо служебном или памятном мероприятии;
- письма-заявления, чья основная цель состоит в том, чтобы официально обозначить позицию, точку зрения отправителя по какому-либо вопросу;
- письма с запросами, основной целью которых является получение определенной информации. Обмен такими письмами, по мнению исследователя, зачастую предваряет заключение сделки;
- письма для поддержания контактов и взаимоотношений (имиджевые письма). По сути своей, как полагает Е. А. Науменко, это «письма ни о чем» [12, с. 284], однако с их помощью мы демонстрируем свое внимание адресату без какого-либо формального повода;
- письма-заказы;
- рекламации (претензионные письма), выражающие претензии ввиду неудовлетворительного исполнения адресатом каких-либо условий договора, взятых на себя обязательств;
- презентационные (рекламные, коммерческие) письма ставят своей целью в выгодном свете охарактеризовать какие-либо услуги или продукцию компании;
- рекомендательные письма, в которых отправитель ходатайствует в пользу лица, не участвующего напрямую в деловой переписке;
- письма-просьбы. Функциональное назначение таких писем заключается в изложении адресантом какой-либо просьбы;
- письма-предложения (оферты), необходимы для указания желания заключить сделку, но при этом, в отличие от письма-запроса, в данном письме указываются ее конкретные условия;
- письмо-гарантия (или гарантийное письмо) может быть составлено по поводу оплаты работы, аренды, качества и сроков работы или времени доставки и т.д;

- информационное письмо включает в себя информирование о некоторых событиях или фактах, представляющих интерес для адресата.

Вслед за Ю. М. Деминым [6] все жанровое разнообразие деловой корреспонденции с точки зрения функционального назначения И. Н. Кузнецов разделил на 3 группы:

1. Официальные письма (просьбы, запросы, оферты, заказы, информационные, сопроводительные письма, уведомления, напоминания и пр.).

2. Частные письма (приглашения, извинения, благодарственные, рекомендательные письма, письма для обращения в различные инстанции в частном порядке и др.).

3. Письменные сообщения в процессе ведения внутренней корреспонденции (иными словами, данная переписка осуществляется только в пределах одной компании) [5, с. 7].

При этом последний пункт вышеизложенной классификации - сообщения в процессе ведения внутренней корреспонденции - в работах М. В. Колтуновой и [7] и В. А. Кудряева [8] значится как организационнораспорядительная документация.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в настоящее время существует достаточно большое количество классификаций жанров деловых писем в русском языке.

Можно предложить следующую классификацию исходя из функционального принципа, в которой рассмотрено 3 вида деловых писем в русском языке:

- информационные письма, главная функция которых - предоставить получателю информацию о чем-либо. Данная группа писем, в свою очередь, включает в себя 3 подгруппы:

1) собственно-информационные письма. Основная функция - сообщить официальную информацию о чем- либо, какой-либо факт;

2) «хорошие» новостные письма - это письма с «хорошими новостями»

и довольно легкие к написанию даже в рамках деловой речи;

3) «плохие» новостные письма. В отличие от писем с хорошей новостью, нужно быть внимательным в случае с «плохим» новостным письмом, таким как письмо об увольнении и отклонении;

- инициативные письма составляются по инициативе их авторов.;
- ответные письма: это ответ на полученное письмо.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что данная классификация наиболее полно и в то же время кратко дает возможность студентам-иностранцам, изучающим русский язык, познакомиться с жанрами деловой корреспонденции. Так, элементы данной классификации помогают не только охватить значительный объем деловой письменной речи, но также и не вызывают затруднений при изучении материала. При желании можно предложить следующую таблицу-напоминание:

Таблица 1

Подгруппы деловых писем	Группы деловых писем и их
1. Информационные письма (информируют адресата о чем-либо)	
а) собственно-информационные письма (сообщают официальную	сопроводительные, гарантийные и рекомендательные письма,
б) «хорошие» новостные письма (сообщают «хорошую» для адресата	поздравительное и благодарственное письмо, письма-
в) «плохие» новостные письма (сообщают «неприятную» для	рекламация, жалоба, письма, порицающие чьи-либо действия,
Подгруппы деловых писем	Группы деловых писем и их
2. Инициативные письма (составляются по инициативе отправителя и	
	рекламное, пригласительное письмо, оферта, предложение
3. Ответные письма (реакция на полученное письмо)	
	требуют ответа рекламации, жалобы, письма-просьбы, запросы

Итак, проблема идентификации и классификации жанров деловых писем остается актуальной в настоящее время. В данном исследовании были обозначены основные проблемы при рассмотрении и составлении классификации делового письма, изучены предлагаемые исследователями понятия и термины, на базе которых, по их мнению, должна строиться основа классификации, а также рассмотрены уже имеющиеся классификации, предлагаемые современными исследователями.

1.2 Порядок оформления различных видов деловых писем

Состав реквизитов письма и правила их оформления установлены ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».



Рисунок 1 – Виды бланков организационно-распорядительных документов

Теперь сосредоточимся на бланке письма – он используется организациями (индивидуальными предпринимателями) для ведения переписки.

Бланк письма может быть:

бланком письма организации;

бланком письма структурного подразделения, совещательного, экспертного, методического или иного органа: комиссии, комитета, совета и др.

Расшифруем, что это за реквизиты:

01 – герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования);

02 – эмблема;

03 – товарный знак (знак обслуживания);

05 – наименование организации – автора документа;

06 – наименование структурного подразделения – автора документа;

07 – наименование должности лица – автора документа;

08 – справочные данные об организации;

10 – дата документа;

11 – регистрационный номер документа;

12 – ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа;

15 – адресат;

17 – заголовок к тексту.

В зависимости от расположения реквизитов бланк письма может быть: угловым (или продольным. Реквизиты углового бланка могут располагаться центрованным способом (или флаговым).

Бланки писем структурных подразделений и бланки писем должностных лиц дополнительно включают: реквизит 06 «наименование структурного подразделения – автора документа» или 07 «наименование должности лица – автора документа».

При воспроизведении на бланке реквизитов 01 «Герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования)», 02 «Эмблема» или 03 «Товарный знак (знак обслуживания)» они размещаются на верхнем поле

документа над центром наименования организации с отступом 10 мм от верхнего края листа и занимая часть рабочей площади документа (т.е. пересекая нижнюю границу верхнего поля документа, которое должно быть высотой в 20 мм). Реквизит 03 «Товарный знак (знак обслуживания)» может располагаться и слева на уровне наименования организации, захватывая часть левого поля документа

В деловой переписке используются «двуязычные» бланки: на русском языке и государственном языке (государственных языках) республики в составе Российской Федерации, а также на русском языке и одном из иностранных языков.

Эти бланки, как устанавливает ГОСТ Р 7.0.97-2016, могут быть: угловыми, тогда реквизиты располагаются на одном уровне: на русском языке – слева, на другом – справа или продольными, тогда все реквизиты бланка: сначала идут на русском языке – сверху, ниже – на другом языке. На «двуязычных» бланках герб или эмблема, товарный знак размещаются по центру верхнего поля документа. Дублируются только данные об авторе документа, а места проставления даты и регистрационного номера вашего письма, ссылки на инициативный документ размещаются единожды (см. реквизиты 10, 11 и 12)

Остальные реквизиты служебного письма При подготовке и оформлении делового письма используются следующие реквизиты: 10 – дата документа; 11 – регистрационный номер документа; 12 – ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа; 14 – гриф ограничения доступа к документу (если письмо содержит информацию конфиденциального характера); 15 – адресат; 17 – заголовок к тексту; 18 – текст документа2; 19 – отметка о приложении; 21 – виза; 22 – подпись; 24 – печать; 25 – отметка об исполнителе.

Дата документа (см. реквизит 10) записывается в последовательности: день месяца, месяц, год одним из двух способов: арабскими цифрами, разделенными точкой: 18.03.2019 либо словесно-цифровым способом: 18 марта 2019 г.

При оформлении даты цифровым способом слово «год» полностью или в сокращении («г.») не пишется. При оформлении даты словесно-цифровым способом слово «год» записывается сокращенно – «г.». Порядок регистрации документов и структура регистрационных номеров (см. реквизит 11) устанавливаются в Инструкции по делопроизводству организации или иных локальных нормативных актах (ЛНА). Регистрация писем проводится после их подписания должностным лицом.

В регистрационном номере: в обязательном порядке фиксируется порядковый исходящий номер письма в пределах календарного года; как правило, он дополняется индексом дела по номенклатуре и (или) кодами по используемым при регистрации классификаторам.

Ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа (см. реквизит 12) включает регистрационный номер и дату входящего письма, на который дается ответ. Она оформляется только в письмах-ответах.

Виды используемых в организации грифов ограничения доступа должны соответствовать законодательным и иным нормативным правовым актам РФ и должны быть закреплены в ЛНА организации.

В состав грифа ограничения доступа к документу входит: ограничительная надпись («Для служебного пользования», «Конфиденциально», «Коммерческая тайна» или др.), которая может дополняться номером экземпляра документа и другими сведениями в соответствии с законодательством РФ и ЛНА. Например, на документы, содержащие коммерческую тайну, наносится: фраза «Коммерческая тайна» с указанием обладателя этой информации (для юридических лиц – полное наименование и место нахождения, для индивидуальных предпринимателей – фамилия, имя, отчество и место жительства человека).

Адресат письма (см. реквизит 15) проставляется справа от границы верхнего поля (на бланке с угловым расположением реквизитов 4) или справа под реквизитами бланка (при продольном расположении реквизитов бланка). Как правило, реквизит «адресат» занимает несколько строк.

В соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016 (пункт 3.4), многострочные реквизиты5 печатаются через 1 межстрочный интервал, составные части реквизитов отделяются дополнительным интервалом («!» там же).

Строки реквизита «адресат» выравниваются по левому краю или центрируются относительно самой длинной строки

Получателем письма может быть: организация; ее структурное подразделение; должностное лицо или иной работник организации; группа организаций / должностных лиц; физическое (частное) лицо.

В одном документе не должно быть более 4 адресатов. Слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не ставится. При большем количестве адресатов составляется список (лист, указатель) рассылки документа, тогда на каждом письме указывается 1 конкретный адресат или же он оформляется обобщенно

При рассылке документа группе организаций одного типа или структурным подразделениям одной организации адресат указывается обобщенно. При рассылке документа не всем организациям или структурным подразделениям в состав такого «группового адресата» добавляется фраза «(по списку)».

Если бумажное письмо направляется через «Почту России» либо курьером, то им все равно надо сообщать почтовый адрес получателя.

Элементы почтового адреса надо указывать в последовательности, установленной Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными приказом Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2014 № 234

Заголовки, состоящие из нескольких строк (как и другие многострочные реквизиты), печатаются через один межстрочный интервал. В конце заголовка точка не ставится. Заголовки печатаются без кавычек и не подчеркиваются. Отметка о приложении (реквизит 19) содержит сведения о документе /документах, прилагаемых к письму (сопроводительному, претензионному или др.).

Отметка о приложении оформляется от границы левого поля под текстом документа (допустимо даже без дополнительного интервала, что дополнительно защитит текст от «дописок» в конце текста после подписания документа). Отметка о приложении оформляется следующим образом: 1) если приложение названо в тексте, то сокращенно: указывают только количество листов и экземпляров. При упоминании документа-приложения в тексте письма: следом за ним в скобках это надо отметить: «(приложение)», «(прилагается)», «(анкету прилагаем)». И хотя п. 5.19 ГОСТ Р 7.0.97-2016 упоминает только первый из перечисленных нами вариантов, все они корректны; его номер не указывается (он пишется только в текстах распорядительных и др. документов: «(приложение 1)», «(приложение 2)»).

Для более точной идентификации можно добавлять про каждый записанный на носитель документ: кто его автор; имя файла с его расширением и объемом; а если в тексте письма документ, записанный на электронный носитель, не назван, то и его наименование с другими имеющимися идентификационными реквизитами (дата и номер).

Тот же стандарт на вкладыше (конверте), в который помещается носитель, предписывает указывать наименования документов, записанных на носитель, имена файлов (образца этого в ГОСТ Р 7.0.97-2016 не показано).; 6) если с одним сопроводительным письмом пересылается большое количество приложений, может быть составлена опись приложений, в которой последовательно перечисляются наименования всех документов-приложений с указанием количества листов и экземпляров каждого, а в отметке о приложении дается ссылка на эту опись.

Виза (реквизит 21) свидетельствует о согласии или несогласии должностного лица (работника) с содержанием проекта письма. Виза согласования включает: его должность, подпись, расшифровку подписи (сначала инициалы, потом фамилия) и дату визирования.

Подпись (реквизит 22) включает: наименование должности лица, подписывающего документ, его собственноручную подпись, расшифровку подписи (инициалы перед фамилией).

Фраза «С уважением,», как и вступительное обращение «Уважаемый...!» отделяются от текста дополнительным межстрочным интервалом по аналогии с составными частями реквизитов.

При подписании документа лицом, исполняющим обязанности руководителя, подпись оформляется с указанием статуса должностного лица в соответствии с приказом (распоряжением)

При подписании письма лицом, имеющим право подписи в случае временного отсутствия руководителя, исправления в наименование должности и расшифровку фамилии уже подготовленного и согласованного проекта письма вносятся от руки или с использованием соответствующих штампов. При этом изначальный вариант должности и Ф.И.О., который правится, лучше не зачеркивать (в ГОСТ Р 7.0.97-2016 однозначной формулировки о способе внесения исправления нет).

Печать (реквизит 24) заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами. Печать ставится на документе, только если это предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Исполнителем является работник организации, подготовивший текст письма. Отметка об исполнителе (см. реквизит 25) включает: обязательно фамилию, имя, отчество полностью (чтобы понятно было, как обращаться к человеку, если потребуются разъяснения); и номер его телефона; может дополняться должностью, структурным подразделением и электронным адресом исполнителя.

Такая отметка оформляется на лицевой стороне последнего листа документа от границы левого поля внизу, а при отсутствии места – на оборотной стороне внизу слева. Она может оформляться как нижний колонтитул и печататься шрифтом меньшего размера.

Отметка об исполнителе Помимо рассмотренных подробно в данной статье реквизитов, есть еще группа таких, что необходимы для организации работы с письмами. Они выполняют технические функции и необходимы: для включения входящего делового письма в документооборот получателя – отметка о поступлении документа (реквизит 27); организации его исполнения – резолюция (реквизит 28); определения места хранения документа в документальном фонде получателя – отметка о направлении документа в дело (реквизит 30).

1.3 Особенности текста различных видов деловых писем

Электронные письма. Управление документами электронной почты.

Электронными письмами называют электронные документы, которые передаются с помощью почтовых программ, осуществляющих обмен данными между компьютерами, обработку и хранение полученных и отправленных сообщений. Наиболее распространенными почтовыми программами являются Outlook (Microsoft); The bat (Rit labs), Opera M2 (Opera software), Thunderbird (Mozilla foundation).

Служебный заголовок электронного письма содержит несколько полей, которые автоматически формируются почтовой программой, а затем заполняются автором сообщения или автоматически добавляются системой (из адресной книги).

Адрес в системе электронной почты состоит из имени электронного почтового ящика и домена, который описывает место (компьютер или локальную систему), где этот электронный ящик находится. Имя и домен разделяются знаком @ (имя@домен).

Домен может состоять из нескольких доменов разного уровня, раз-

деленных точками. В сети Интернет существуют домены верхнего уровня, обозначающие код организации, например: com - коммерческие организации, edu - учебные и научные организации, gov - правительственные учреждения, net - сетевые узлы Internet, или национальные домены: ru, ua, us и т.д.

Современные почтовые программы предоставляют возможность создавать письма с использованием точных цитат из предшествующего письма. Возникает новая вопросно-ответная форма письма, в которой цитируемое суждение и ответ на него выделяются разным цветом/шрифтом.

При составлении текстов служебных электронных писем следует принимать во внимание, что, с одной стороны, большинство правил деловой переписки действуют и при электронной переписке, а с другой - это принципиально новый вид коммуникации, протекающей в режиме реального времени «online».

Электронное письмо не допускает задержки с ответом. Общение по электронной почте - диалог в режиме оперативной связи, который требует определенной подготовки, навыков, способности владеть пером.

Стиль электронного письма должен быть сугубо рабочим и сжатым, а язык электронной переписки отличается конкретностью и краткостью. Рекомендуется избегать длинных фраз, в том числе включающих некоторые стандартные при традиционной переписке выражения (языковые формулы).

При этом особое внимание уделяется соблюдению правил письменного делового этикета, прежде всего, изложению содержания письма в вежливом и тактичном тоне. Это особенно важно, так как в электронном письме отсутствуют внешние атрибуты вежливости, содержащиеся в письме на бумажном носителе (специально подготовленный бланк, соответствующая бумага, размещение реквизитов и т.д.).

Одна из ошибок при составлении текстов электронных писем состоит в том, что их авторы часто отождествляют электронные письма с устной речью, т.е. общение по электронной почте представляется менее формальным, чем обычная служебная переписка. В результате в тексте появляются выражения,

недопустимые для официальной деловой переписки.

Для некоторых видов деловых писем желательно всегда использовать традиционный формат бумажного документа. Например, в претензионном письме главное - обстоятельное и подробное изложение жалобы, убедительная аргументация позиции, а не скорость передачи письма [51]. Другим примером может служить начало письменного общения, когда оформленное на официальном бланке письмо играет роль визитной карточки организации.

Так как электронная почта достаточна прозрачна для профессионалов в области сетевых технологий, рекомендуется воздерживаться от передачи по этим каналам документов, содержащих коммерческую тайну, конфиденциальную информацию или же использовать при этом дополнительные способы для защиты информации.

В российском делопроизводстве нормативно-методическая база по организации работы с документами электронной почты пока не создана. Поэтому при разработке правил работы с электронной почтой в организации приходится обращаться к передовому зарубежного опыту, в частности Австралии, США [44, 45].

Сообщения электронной почты, создаваемые или получаемые работниками большинства организаций, можно разделить на две группы.

Личные электронные письма (сообщения персонального характера, не относящиеся к выполнению должностных обязанностей). Личное сообщение может быть уничтожено сотрудником сразу после того, как отпадет их надобность.

Корпоративные электронные письма, к которым относятся:

- сообщения, фиксирующие деловую активность организации, которые должны храниться в течение определенного времени как документное свидетельство (внутренняя переписка, фиксирующая решение руководителя и указания по его выполнению, важная деловая корреспонденция, полученная извне);
- сообщения, способствующие деятельности организации, но которые не

нужно длительно хранить (уведомления о деловых встречах, копии протоколов совещаний, копии докладов или информационных бюллетеней, реклама и т.д.).

Срок хранения корпоративных электронных писем должен быть определен в номенклатуре дел организации.

При создании системы управления документами электронной почты следует исходить из того, что электронные письма организации, свидетельствующие об управленческих действиях и решениях, являются официальными документами, которые могут быть востребованы в качестве доказательства выполнения юридических обязательств или управленческих операций.

Поэтому они должны быть:

• сохранены (быть неизменными и читабельными в течение установленного в номенклатуре организации времени);

• доступны для прочтения любому сотруднику, имеющему право доступа, независимо от того, с какого и в какой почтовый ящик эти сообщения были отправлены;

• классифицированы и взаимосвязаны с другими бумажными и электронными документами по той же теме.

Для обеспечения этих требований электронные письма должны быть введены в общий документный массив организации, а затем использоваться и храниться на тех же основаниях, что и другие ее документы.

В организации, использующей в своей деятельности электронную переписку, должны быть нормативно закреплены и предназначены напрямую всем сотрудникам правила и процедуры работы с электронными письмами (регламент работы с электронной почтой, рабочие инструкции пользователей и т.д.).

Регламент работы с электронной почтой может являться самостоятельным организационным документом или быть включен в инструкцию по делопроизводству. По мнению Н.А. Храмцовской [56], в нем, в частности, должны быть определены и закреплены: право собственности на электронную

почту, порядок администрирования и правила использования почты, регламентирующие:

- поведение, права и ответственность пользователей;
- требования по информационной безопасности;
- управление электронной почтой руководителя;
- ведение адресной книги электронной почты;
- использование электронной почты внутри организации;
- правила делопроизводства и документооборота в отношении электронной почты.

Очень важно зафиксировать в регламенте, что корпоративная электронная почта является собственностью организации. Это служит основанием для установления правил использования электронной почты и дает право контроля за их соблюдением, в том числе контроля содержания переписки.

Организация может разрешить своим сотрудникам использовать электронную почту в личных целях, но в этом случае в ее интересах пред-почтительнее установить определенные ограничения на личную переписку (требования к содержанию писем, их количеству, размещению в отдельных папках, участию в форумах и т.д.).

В организациях, сохраняющих документы в бумажном виде, электронные сообщения могут быть распечатаны и храниться в соответствующих делах (папках) организации.

Наиболее совершенная технология работы с электронными сообщениями - их включение в виде электронных документов в систему автоматизации делопроизводства и документооборота (САДД). Современное программное обеспечение в этой области, как правило, взаимодействуют с почтовыми программами. Электронные сообщения регистрируются, а затем сохраняются в САДД. В регламенте следует закрепить порядок оформления электронного письма - указания наименования и адреса отправителя, темы, содержания, наличия вложенных файлов.

Важно установить сроки хранения и порядок уничтожения определенных

видов электронных писем, имея ввиду, что сроки хранения аналогичных электронных и бумажных документов одинаковы. Особое внимание следует уделить переписке с деловыми партнерами, имеющей отношение к контрактам, в которых определен порядок разрешения спорных вопросов в соответствии с зарубежным законодательством. В большинстве стран сроки хранения документов значительно длиннее, чем в России. В этом случае предпочтительнее продлить сроки хранения, чтобы оказаться защищенными в случае судебного разбирательства.

Сообщения электронной почты с большей вероятностью будут приняты судом в качестве доказательства, если в организации правила и процедуры работы с электронной почтой нормативно закреплены и соблюдаются ее работниками.

Деловая переписка с иностранными партнерами

С развитием российской экономики и гражданского общества в нашей стране увеличивается количество российских компаний и предприятий, развивающих деловые связи с иностранными фирмами и организациями. Установление и поддержание деловых отношений с зарубежными партнерами невозможно без деловой переписки.

Взыскательность к письменному этикету в развитых странах базируется на сложившихся в течение многих лет традициях отношения к делу и к своему долгу. Западный предпринимательский мир, воспитанный в духе законопослушания, весьма требователен к форме служебных документов и, в частности, деловых писем. Хорошо оформленное и составленное по всем правилам письмо говорит о дисциплинированности и уважительном отношении к букве Закона его автора, что по западным меркам свидетельствует о его надежности как предпринимателя и партнера. При соответствующем оформлении письмо приобретает юридическую силу и может быть решающим фактором в решении спорных вопросов, в том числе и в суде [36].

В каждой стране деловая корреспонденция оформляется в соответствии с установленными национальными правилами. Существуют международные

стандарты на деловые письма. Общие требования к тексту деловых писем, изложенные в разделе 5.3.1, также применимы и к переписке с иностранными партнерами. Поэтому далее мы остановимся на основных правилах оформления этих писем.

Для четкой передачи информации необходимо писать на языке партнера, в крайнем случае, использовать английский как международный язык деловой переписки. Рассмотрим оформление англоязычного письма [53].

Письмо печатается на бланке формата А4 с полями по 1 дюйму (2,54 см). Предпочтительное расположение всех реквизитов (в том числе и текста) - флаговое (от границ левого поля). Реквизит от реквизита и абзац от абзаца отделяются дополнительным межстрочным интервалом.

Ссылка (номер документа) может быть цифровой или буквенноцифровой, например:

Our reference: DB/SA/175,

где DB - инициалы автора, SA - инициалы секретаря или исполнителя, 175 - порядковый номер документа. Возможно оформление ссылки на инициативный документ: Your ref: RM/T1.

Дата указывается буквенно-цифровым способом: 23 May 2003.

Адресат письма оформляется следующим образом:

- имя и фамилия получателя;
- наименование компании;
- номер дома, улица;
- город, штат (графство), почтовый округ;
- страна.

При написании адреса чаще всего используется «открытая пунктуация», т.е. без точек и запятых.

Отступив от адреса на четыре межстрочных интервала, излагается текст письма, которое начинается с приветствия (обращения). Если имя адресата неизвестно, то лучше всего начать письмо: Dear Sir, Dear Sirs, Dear Madam (как для замужней, так и незамужней женщины). Если пол адресата неизвестен,

лучше употребить обращение Dear Sir. Формулы обращения Sir и Madam (без dear) более официальны, и злоупотреблять ими не стоит.

Можно обращаться к адресату по должности: Dear Professor, Dear Mr. President. Если адресат знаком, гораздо предпочтительнее обращаться к нему по фамилии: Dear Mr. Smith, Dear Mrs. Smith, Dear Miss Smith.

Если в адресате используется открытая пунктуация, то обращение и заключительная формула вежливости не отделяются никакими знаками препинания. В других случаях обращение может отделяться запятой, а в американской деловой корреспонденции можно встретить двоеточие: Dear Mr. Smith:.

Заголовок письма указывается после обращения. Он считается «строкой привлечения внимания» и обозначается: RE: (относительно), In re: (касательно), Subject: (предмет тема, вопрос), например:

RE: Order 345

Заголовок - необязательный реквизит, его указание является, скорее правилом хорошего тона. Для привлечения внимания заголовок выделяется (подчеркивается, печатается жирным шрифтом или заглавными буквами).

Текст печатается от границ левого поля, абзацы отделяются друг от друга дополнительным межстрочным интервалом.

Через два межстрочных интервала после текста письма указывается заключительная формула вежливости. Чаще всего используется выражение «Sincerely Yours» (искренне Ваш), реже - «Yours faithfully» (преданный Вам).

После заключительной формулы вежливости оставляется не менее пяти межстрочных интервалов для личной подписи автора письма. Ниже подписи указывается ее расшифровка: имя и фамилия, а на следующей строке - должность.

Если к письму имеются приложения, то они указываются следующим образом: Enclosure: Order № 56 или сокращением - Enc: Order № 56.

Ниже приведен пример английского делового письма.

7 UPPER THAMES STREET

LONDON ES 4 V 3 AH

Telephone: 01 248 2217 (20 lines)

Telex: 886678 LDN

WORD TRAVEL HOUSE

Our ref: DB/SA/175

Your ref: RM/T1

23 May 2002

Mr. R. Harrison |

J. Peetman & Co. LTD

17 Green Street

LONDON Y1 7 TM

Dear Mr. Harrison

ORDER 345

Unfortunately, we have not yet received the computers Intel Pentium 4, which was a part of this order. We would be grateful if you could deliver these as soon as possible or refund our money.

We look forward to hearing from you.

Yours sincerely

I). Smith

Mr. Derek Smith

Manager

Encl: Order 345

Как именно деловые письма организованы на практике, будем исследовать на примере АО «МК-М».

Подводя итоги, следует отметить, что деловое письмо по-прежнему играет значимую роль в служебных отношениях между организациями, руководителями и сотрудниками, заказчиками и исполнителями услуг, что показывает значимость этого, казалось бы, второстепенного вида деятельности среди множества направлений деятельности учреждения.

2 Особенности ведения деловой переписки в АО «Металлокомплект-М»

2.1 Организационно – экономическая характеристика предприятия

Акционерное общество «Металлокомплект-М» входит в тройку лидеров рынка дистрибуции стальной продукции в России как универсальный поставщик металлопроката с 20-летним профессиональным стажем. Подразделения АО «МК-М» расположены в 16 городах России, в регионах с наибольшей металлоёмкостью, 75% потребления рынка РФ.



Рисунок 2 – Характеристика предприятия

Металлоторговый бизнес является частью цепочки продвижения металлопродукции от производителя к потребителю. Во всем мире он создан, чтобы служить звеном, соединяющим интересы производителей, стали и её потребителей.

АО "МК-М" действует с 22 декабря 1998 г., ОГРН присвоен 7 октября 2002 г. регистратором Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве. Руководитель организации: генеральный директор Алексеевс Андрейс. Юридический адрес АО "МК-М" - 117342, город Москва, Профсоюзная ул., д. 65 к. 1, пом XLVII ком 5 11.

Основным видом деятельности является «Торговля оптовая неспециализированная», зарегистрировано 13 дополнительных видов деятельности. Организации АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

"МЕТАЛЛОКОМПЛЕКТ-М" присвоены ИНН 7718134701, ОГРН 1027700288087, ОКПО 49914600.

Телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта и другие контактные данные АО "МК-М" отсутствуют в ЕГРЮЛ и могут быть добавлены представителем организации.

АО "МК-М" действует с 22 декабря 1998 г., ОГРН присвоен 7 октября 2002 г. регистратором Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве. Руководитель организации: генеральный директор Алексеевс Андрейс . Юридический адрес АО "МК-М" - 117342, город Москва, Профсоюзная ул., д. 65 к. 1, пом XLVII ком 5 11.

Основным видом деятельности является «Торговля оптовая неспециализированная», зарегистрировано 13 дополнительных видов деятельности. Организации АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "МЕТАЛЛОКОМПЛЕКТ-М" присвоены ИНН 7718134701, ОГРН 1027700288087, ОКПО 49914600.

Телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта и другие контактные данные АО "МК-М" отсутствуют в ЕГРЮЛ и могут быть добавлены представителем организации.

Основной бизнес Акционерного общества «Металлокомплект-М» — складская торговля металлопрокатом.

Структура продаж компании и доли сортаментных групп:

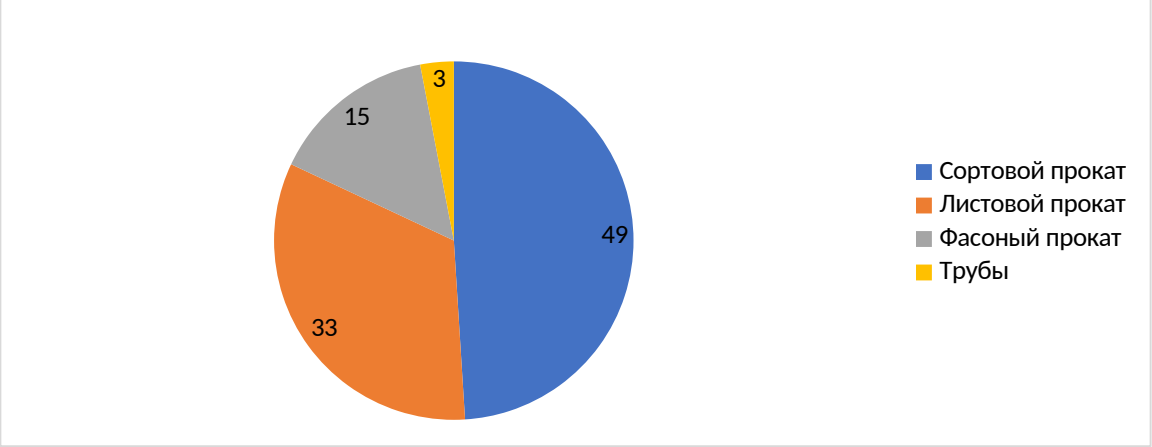

Рисунок 3 – Структура продаж

Металлообработка – сложный технологический процесс, который требует наличия высококвалифицированных инженеров-технологов и профессионального оснащения предприятия, требует решения целого ряда технических, организационных и финансовых вопросов, что приводит к дополнительному нерациональному расходованию ресурсов.

Специалисты компании Металлокомплект-М имеют многолетний опыт работы в сфере металлоторговли и профессиональной доработки металла непосредственно в местах его хранения. Наша компания по желанию клиента может выполнить спектр услуг, связанных с доработкой металлопроката его комплектацией и доставкой.

Это позволяет получить ряд дополнительных преимуществ:

- экономия временных и финансовых ресурсов;
- возможность избавиться от собственных непрофильных заготовительных производств;
- большой ассортимент металлопродукции;
- возможность осуществлять различные виды обработки, соответствующие тем или иным видам проката;
- оперативность выполнения заказов вне зависимости от их сложности и объема;
- упаковка, предоставление поддонов и увязка;
- комплектация и доставка собственным транспортом;
- быстрый и точный расчет стоимости услуг доработки;
- доработка металла непосредственно в месте его хранения

Для достижения целей, стоящих перед любой организацией, в ней создаются службы, обеспечивающие ее деятельность. При этом большое значение для эффективной деятельности и эффективного управления имеет ее организационная структура. Общество с ограниченной ответственностью, как правило, имеет двухзвенную структуру высшего управления: общее собрание как высший орган с исключительной компетенцией и исполнительный орган, единоличный (генеральный директор, президент и др.), либо коллегиальный

(правление, дирекция и т.п.). Что касается АО «МК-М», то здесь нет общего собрания, потому что в обществе один учредитель, который одновременно является генеральным директором. Организационная структура АО «МК-М» представлена на рисунке 11. Ее можно назвать линейно-функциональной.



Рисунок 4 - Организационная структура АО «МК-М»

Общее управление АО «МК-М» имеет трехуровневую линейно-функциональную структуру. Возглавляет компанию генеральный директор, в подчинении которого находятся его заместители, выполняющие конкретные функции: коммерческую и финансовую. У каждого функционального руководителя в подчинении находятся руководители отделов, относящиеся к линейным руководителям. А уже линейные руководители непосредственно организуют работу своих подчиненных. Напрямую генеральному директору подчиняется только административный отдел.

Такая структура имеет как положительные стороны, так и отрицательные. К положительным сторонам относятся: четкая централизация управления, что обеспечивает согласованность и единство действий всех подразделений; эффективное текущее и оперативное управление бизнес-процессами;

эффективное использование материальных, человеческих и финансовых ресурсов организации; возможность создать коллектив высококвалифицированных сотрудников. К недостаткам линейно-функциональной структуры можно отнести: длительность принятия решений в подразделениях из-за необходимости их согласования на разных уровнях управления; несогласованность указаний и распоряжений, получаемых исполнителями от функциональных и линейных руководителей; сложная иерархия в структуре взаимоотношений.

Коротко опишем задачи подразделений АО «МК-М», которые они призваны решать в соответствии с положениями об отделах и с должностными инструкциями.

Руководство текущей деятельностью АО «МК-М» осуществляется генеральным директором. Он представляет интересы компании, заключает коммерческие и трудовые договора, распоряжается средствами организации, утверждает штат и должностные инструкции, издает приказы и указания. Управление организацией осуществляется генеральным директором на основе единоначалия: создана единая вертикаль руководства и прямой путь активного воздействия на подчиненных. В прямом подчинении генерального директора находятся два директора - финансовый и коммерческий - и административный отдел.

Сотрудники административного отдела ведут работу по обеспечению предприятия кадрами, занимаются административно-хозяйственной деятельностью внутри организации.

Финансовый директор занимается планированием экономических показателей компании, ведет работу с банками, налоговыми органами, ведет переговоры и деловую переписку по финансовым и экономическим вопросам. В его прямом подчинении находятся бухгалтерия и юридический отдел.

Бухгалтерия во главе с главным бухгалтером ведут бухгалтерский учет хозяйственно-финансовой деятельности организации и рассчитывают, и начисляют заработную плату.

Юридический отдел отвечает за юридическую сторону документов компании, разрешает возникающие спорные вопросы, представляет компанию в суде.

Коммерческий директор руководит организацией закупок и сбыта продукции, ее хранением и транспортировкой, то есть занимается планированием, ведением переговоров, контролем над работой сотрудников подразделений, входящих в его компетенцию.

Отдел закупок занимается закупками необходимой продукции для ее дальнейшего сбыта, а также обеспечением организации необходимыми для ее деятельности материалами.

Отдел продаж отвечает за работу с клиентами, занимается приемом и регистрацией заказов, регулирует работу по заключенным контрактам.

Отдел маркетинга и рекламы проводит маркетинговые исследования рынка, потребителей, конкурентов и поставщиков; разрабатывает и проводит рекламную работу, в том числе, ведет работу с сайтом компании; разрабатывает и осуществляет маркетинговые планы компании.

Складское хозяйство предназначено для хранения материальных ценностей. Там проводятся погрузочно-разгрузочные работы, принимается и размещается закупленная продукция, формируются партии продукции для отправки потребителям.

Транспортный отдел отвечает за транспортное обслуживание компании.

В 2021 г. в АО «МК-М» работало 49 человек. Структура персонала АО «МК-М» определяется совокупностью входящих в него категорий работников (таблица 2).

Таблица 2 - Распределение сотрудников АО «МК-М» по категориям в 2019-2021 гг.

Категория сотрудников	Численность персонала					
	2019 г.		2020 г.		2021 г.	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
Руководители	9	22	10	19	10	20
Специалисты	19	46	27	52	23	47
Рабочие	13	32	15	29	16	33
Итого:	41	100	52	100	49	100

Анализ показывает, что в 2020 г. в компании выросла численность персонала на 27%, потому что планировалось значительно увеличить объемы продаж, но, как показали результаты хозяйственно-экономической деятельности, значительного увеличения не произошло, поэтому в 2021 г. число сотрудников стало сокращаться. Эта тенденция наблюдается и в 2020 г. Если на 1 января 2020 г. в АО «МК-М» числилось 49 сотрудников, то на 1 июля 2020 г - 38.

В 2021 г. к категории «руководитель» относилось 20% сотрудников: это директора, главный бухгалтер, начальники отделов и служб. За три года их число увеличилось на одного человека. Следует отметить, что особенностью АО «МК-М» является то, что руководители подразделений не только организуют работу своих отделов и служб, но и выполняют функции рядовых специалистов.

Большинство работников компании (47 %) в 2021 г. занималось непосредственно закупками, хранением и продажами продукции.

33% сотрудников - это рабочие: водители, грузчики и прочее. В таблице 3 показан состав кадров организации по должностям.

Таблица 3 - Состав кадров АО «МК-М» по должностям (данные на 1 января 2022 г.)

Должность	Количество
1	2
Генеральный директор	1
Коммерческий директор	1
Финансовый директор	1
Главный бухгалтер	1
Начальник отдела	7
Маркетолог	2
Бухгалтер	1
Специалист по закупкам	4
Специалист по продажам	4
Кладовщик	4
Инспектор по кадрам	1
Юрист	1
Секретарь	1
Системный администратор	1
Водитель	3
Завхоз	1
Экспедиторы	3
Рабочий	3
Грузчик	3
Уборщик	2
Сторож	4
Итого	49

Проанализируем состав персонала по образованию, по гендерной принадлежности, по стажу работы и по возрасту (таблица 4).

Таблица 4 - Состав персонала АО «МК-М» по возрасту, гендерной принадлежности, стажу работы, образованию за 2019-2021 гг.

Показатели	Численность (чел.)					
	2019г.	%	2020г.	%	2021г.	%
1	2	3	4	5	6	7
Возраст						
До 30 лет	7	17	14	27	13	26
30-40 лет	22	53,6	23	44	19	39
40-50 лет	9	22	12	23	14	28
Старше 50 лет	3	7,4	3	6	3	7
Всего	41	100	52	100	49	100
Гендерная принадлежность						
Жен.	23	56	27	52	27	56
Муж.	18	44	25	48	22	44

Продолжение таблицы 4

Стаж						
1	2	3	4	5	6	7
До 1 года	3	7	4	8	3	7
От 1 до 5 лет	4	10	10	19	11	23

От 5 до 10 лет	23	56	24	46	19	39
Больше 10 лет	11	27	14	27	16	31
Образование						
Высшее	26	63	27	51	25	52
Среднее специальное	12	30	22	43	21	43
Среднее	3	7	3	6	3	5

Большая часть работавших в АО «МК-М» в 2021 г. - это сотрудники в возрасте от 30 до 50 лет (67 %). Молодежи до 30 лет в компании тоже достаточно много - 26% от общей численности, причем количество молодых людей выросло с 2019 г. в два раза.

Анализ гендерной принадлежности сотрудников позволяет сделать вывод о том, что в организации женщин (56%) немного больше, чем мужчин (44%). Такое соотношение сохраняется в последние три года.

Анализируя образование работников АО «МК-М», приходим к выводу, что квалификация кадров АО «МК-М» достаточно высокая: в 2021 г. 52% от общего числа работающих в компании имели высшее образование. Среднее специальное образование - у 43 % работников. Среднее образование имели только 5%. Их число не увеличивается, а в процентном соотношении даже стало меньше, потому что принимают в основном новых сотрудников, имеющих высшее или среднее специальное образование.

О высокой квалификации сотрудников говорит и анализ их стажа работы: 70% имеют стаж работы больше 5 лет, а неопытных сотрудников, чей стаж меньше 1 года, всего 7%.

Для того чтобы определить уровень текучести кадров в АО «МК-М» (таблица 9), воспользуемся формулой расчета коэффициента текучести кадров:

F1= среднегодовая численность уволенных * 100 / среднегодовую численность, где F1 - коэффициент текучести кадров.

Таблица 5 - Расчет коэффициента текучести кадров в АО «МК-М» за 2019-2021 гг.

Год	Расчет F1	Коэффициент текучести кадров, %
2019	4 х 100 / 41	9,8
2020	8 х 100 / 52	15
2021	8 х 100 / 49	16

Полученный результат говорит о том, что в АО «МК-М» текучесть кадров в последние два года достаточно высокая, но это связано с расширение штатов и приемом новых сотрудников, которое произошло в 2020 г., и сокращением штатов в 2021 г. Изучение документов уволенных сотрудников показало, что увольнялись в основном именно новые сотрудники.

Таким образом, организационную структуру АО «МК-М» можно назвать линейно-функциональной. На предприятии в 2021 г. работало 49 сотрудников. Возраст большинства (68%) персонала от 30 до 50 лет. Работают здесь как женщины (56%), так и мужчины (44%). Большая часть сотрудников (70%) работает больше 5 лет, 95% сотрудников имеют высшее и среднее специальное образование, то есть опыт и квалификация сотрудников достаточно высокие. В то же время в АО «МК-М» наблюдается довольно высокая текучесть кадров, что связано с увеличением штата сотрудников и последовавшим затем сокращением. Изменение численности сотрудников было связано с планом увеличения объема продаж, но при росте прибыли, объем продаж не увеличился, что привело к сокращению штата. Несмотря на то, что увеличения объема продаж не произошло, компания работает стабильно и достаточно успешно, а одним из

важных элементов, способствующих успеху, являются деловые коммуникации компании.

2.2 Виды деловых писем, применяемых в деятельности АО «Металлокомплект-М»

Основным массивом документов АО «МК-М» являются внутренние документы: это производственные паспорта с перечнем работ и сроком изготовления, направляемые из коммерческого отдела в производственный отдел; наряд-задания, направляемые из коммерческого отдела в отдел предпечатной подготовки и в редакционно-издательский отдел.

Поступающие документы включают служебные записки из АО «МК-М»; договоры с поставщиками, заказчиками, банками, документы, поступающие из налоговых органов. К отправляемым документам относятся заявки на оплату работ, требования-накладные, служебные записки в АО «МК-М»

АО «МК-М» является структурным подразделением, но самостоятельно ведет кадровую документацию. В АО «МК-М» создаются, ведутся и используются следующие кадровые документы: приказы о движении кадров, документы к приказам по личному составу (заявления), приказы о командировании, направлении на стажировку, трудовые книжки работающих, справки о месте работы и заработной плате сотрудников, справки-вызовы из учебных заведений, медицинские заключения, санитарные книжки работников.

Составление и оформление документов АО «МК-М» производится децентрализовано. Для изготовления документов используется IBM-совместимые персональные компьютеры, лазерные принтеры Hewlett- Packard LaserJet и Kyocera, настольные сканеры Canon.

В оформлении документов допускается ряд ошибок и неточностей, нарушений рекомендаций ГОСТ Р 7.0.97-2016. Бланк для писем АО «МК-М»

содержит ряд неточностей. Общий бланк вообще отсутствует. Бланки формата А5 для составления организационно-распорядительной документации не используются. Зачастую в документах отсутствуют реквизиты «Заголовок к тексту", "Визы согласования документа", «Отметка об исполнителе», не соблюдаются размеры полей. Допускаются случаи грубого нарушения порядка оформления реквизита «Подпись». На письмах неправильно оформляется реквизит "Адресат". На документах, законченных исполнением не оформляется реквизит «Отметка об исполнении и направлении в дело».

Регистрация документов АО «МК-М» осуществляется в журнальной форме. Ведет регистрационные журналы офис-менеджер. В отдельных журналах регистрируют приказы по личному составу, исходящие документы, служебные записки из АО «МК-М» на изготовление продукции, договоры. Анализ реквизитов регистрации свидетельствует, что их недостаточно для формирования полноценного информационно-поискового образа документа, для организации эффективной информационно-справочной работы по документам АО «МК-М» .

Состав и формуляр бланка АО «МК-М» не отвечает требованиям практической деятельности и не соответствует рекомендациям действующих методических документов. Общие бланки для составления организационно-распорядительной документации не используются. Не используются бланки формата А5, что крайне нерационально, поскольку письма и служебные записки зачастую занимают не более половины листа формата А4.

Формуляр и структура текста ряда документов АО «МК-М» не соответствуют рекомендациям методических документов, действующих как на федеральном уровне, так и на уровне АО «МК-М». Необходимо отметить, что выявленные недочеты документирования по большей части не влияют на юридическую силу и юридическую значимость документов. Но они затрудняют восприятие этих документов, допускают их неоднозначное толкование. Немаловажно и то, что недочеты оформления и составления документов отрицательно влияют на формирование позитивного имиджа АО «МК-М»,

составной частью которого центр является. Наиболее грубым нарушением порядка документирования является часто допускаемое неправильное оформление реквизита «Подпись».

2.3 Направления совершенствования ведения деловой переписки в АО «Металлокомплект-М»

На этапе обследования обнаружилось, в частности, что состав бланков документов и их реквизиты не соответствуют современным требованиям. На этапе анализа вопросы, касающиеся использования фирменных бланков АО «МК-М», были отражены в таблице (Приложение). Данные таблицы позволяют сделать следующие выводы. Необходимо разработать для АО «МК-М» общий бланк и переработать бланк письма. В бланках конкретных видов документов, структурных подразделений и должностных лиц необходимости нет, за исключением бланка служебной записки. Бланки существуют в электронной форме и располагаются в локальной компьютерной сети в свободном доступе, что удобно для всех сотрудников. Бланки АО «МК-М» не нуждаются в учете, поскольку организовать такой учет имеет смысл только тогда, когда неконтролируемое использование бланков создает угрозу информационной или экономической безопасности организации.

В ходе анализа основные ошибки составления и оформления управленческих документов АО «МК-М», выявленные в ходе обследования, для наглядности сведены в единую таблицу (Приложение). На этапе оптимизации ДОУ материалы этой таблицы дополнены рекомендациями по совершенствованию документирования, составлению и оформлению документов.

В процессе анализа документооборота АО «МК-М» использовались

статистические и графические методы. Данные, полученные в ходе обследования, представлялись в форме таблиц, диаграмм, оперограмм. Использование этих методов представления информации позволило наглядно и в достаточной степени формализовано показать движение документов и последовательность делопроизводственных операций.

Определение структуры и состава документопотоков необходимо для формирования эффективной системы регистрации документов и оптимизации документооборота. В частности, документы, поступающие из вышестоящей организации, т.е. из АО «МК-М», и документы, поступающие от заказчиков печатной продукции, необходимо подразделять на соответствующие самостоятельные группы. Документы, поступившие из головной организации, должны направляться на рассмотрение руководству АО «МК-М», а переписка с заказчиками может направляться непосредственно в соответствующие структурные подразделения.

Анализ документопотоков показал, что наиболее интенсивным является внутренний документопоток, а наиболее незначительным - поток отправляемых документов. Во внутреннем документационном обмене участвуют шесть структурных подразделений, каждый из которых создает и передает в другие отделы документы.

Систему документооборота, стихийно сложившуюся в АО «МК-М», можно охарактеризовать как организованную по смешанному принципу.

В наибольшей степени «стихийность» проявляется в хранении документов. Документы АО «МК-М» без какой-либо системы хранятся в подразделениях и у должностных лиц. Документы в дела или не формируются вообще или формируются достаточно произвольно. Зачастую в одном деле находятся документы с различными сроками хранения. Отсутствуют необходимые реквизиты оформления дел, что усложняет и затрудняет поиск необходимых документов сотрудниками предприятия. Такая система (точнее - отсутствие какой-либо системы) хранения документов существенно затрудняет обеспечение их сохранности, справочно-поисковую работу, использование

документов в текущей деятельности сотрудников.

Существенным недостатком является отсутствие сколько-нибудь эффективной работы по контролю исполнения документов и поручений. Сроки исполнения документов директором и его заместителями, как правило, не устанавливаются. Документы, требующие исполнения, поступают к сотрудникам, минуя руководство, и их исполнение осуществляется сотрудниками в зависимости от их собственных решений. Даже для тех документов, которые проходят через руководство предприятия и передаются на исполнение, сроки исполнения документов зачастую не устанавливаются, отметки о передаче на исполнение не ставятся. Поручения руководства зачастую носят устный характер. Передача документов исполнителям часто никак не оформляется и нигде не фиксируется. Директор предприятия и его заместители не интересуются состоянием исполнительской дисциплины. Вследствие этого бывают случаи утери документов, несвоевременного и некачественного их исполнения.

Основной причиной столь многочисленных проблем в организации документационного обеспечения АО «МК-М» является отсутствие локальной нормативно-методической базы, регламентирующей эту сферу деятельности. В АО «МК-М» отсутствует инструкции по делопроизводству, регламентирующая все аспекты документирования и организации работы с документами, и номенклатура дел - документ, обеспечивающий правильное формирование документального фонда предприятия. Отсутствуют и иные локальные нормативно-методические документы, регламентирующие процессы документирования и организацию работы с документами АО «МК-М».

В АО «МК-М» не только нет структурного подразделения, отвечающего за ведение ДОУ, но и сотрудника, на которого официально возложены делопроизводственные функции. У офис-менеджера, выполняющего ряд делопроизводственных функций, отсутствует должностная инструкция, в его трудовом договоре эти функции тоже не отражены. В структурных подразделениях предприятия ответственные за ведение делопроизводства не

назначены.

Документационное обеспечение является важной частью процессов управления и принятия управленческих решений, существенно влияющей на оперативность и качество управления. Отсутствие должной системы документационного обеспечения АО «МК-М» негативно сказывается на эффективности деятельности управленческого персонала и других сотрудников предприятия, поскольку их деятельность в значительной степени зависит от качества и достоверности документной информации, оперативности ее получения, четкой организации хранения и удобства использования документов.

Проведенный анализ существующего порядка документирования и организации работы с документами создает основы и является предпосылкой построения эффективной системы ДОУ. Цель оптимизации документационного обеспечения управления — приведение его в соответствие с потребностями управления. Поскольку целесообразность и логика осуществления делопроизводственных функций оцениваются с точки зрения того, как они способствуют оптимизации информационного обеспечения управленческих решений, оперативности и точности их выполнения

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Деловое письмо - неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями, так как именно письма соединяют организацию-автора с другими учреждениями. Через письма осуществляется обмен информацией, делаются предложения, ведется переговорное общение, и т.п. Иногда информационно-справочная документация просто подтверждает факты, события, которые нужно лишь принять к сведению.

Деловое письмо - это обобщенное название различных по содержанию документов, оформленных в соответствии с ГОСТом, пересылаемых по почте, по факсу или другим способом. Без преувеличения можно сказать, что это один из самых распространенных видов служебных документов, поэтому, от того насколько текст послания точен грамотен, корректен во многом будет зависеть успех решения конкретных вопросов, а значит и всего предприятия в целом.

Данная тема является на сегодня чрезвычайно актуальной и это обусловлено в первую очередь тем, что, как показывает практика, далеко не каждый бумажный носитель с записанной на нем информацией можно назвать документом. И главной причиной этого является отсутствие или неверное оформление отдельных реквизитов документа. В связи с эти каждый специалист, работающий со служебными документами, должен хорошо знать правила оформления всех предусмотренных ГОСТ Р 7.0.97-2016 надписей на организационно-распорядительных документах.

Кроме того, знание данного вопроса помогает предпринимателю избегать внешних и внутренних конфликтов при ведении своего дела. А это, в свою очередь, позволяет ему сосредоточить свое внимание на решении задач производственно-хозяйственной деятельности, конкурентной борьбы, получения максимальной прибыли и развития предприятия.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абрамова Н. А. Юридическое делопроизводство. Учебное пособие для бакалавров. М.: Проспект, 2021. 224 с.
2. Алехина Л.Л. Совершенствование подхода к подбору персонала предприятий за счет развития кадровой службы организации / Л.Л. Алехина // записки ОрелГИЭТ. – 2018. – № 1. – С. 11-17.
3. Андреева, В.И. Делопроизводство. Требования к документообороту фирмы (на основе ГОСТов РФ) / В.И. Андреева. - М.: Бизнес-школа Интел-Синтез; Издание 2-е, перераб. и доп., 2016. - 222 с.
4. Асалиев А.М. Основы делопроизводства. Учебное пособие. М.: Инфра-М, 2017. 148 с.
5. Барихин, А. Б. Делопроизводство и документооборот / А.Б. Барихин. - М.: Книжный мир, 2014. - 416 с.
6. Басаков, М. И. Документы и документооборот коммерческой организации / М.И. Басаков. - М.: Феникс, 2016. - 416 с.
7. Беседина, О. И. Инновационные методы в кадровой политике / О.И. Беседина, Д.И. Зновенко, Е.В. Малахова // Экономика. Менеджмент. Инновации. – 2019. – №1(19). – С. 3-10.
8. Бойчиук Г.В. К проблеме классификации жанров деловых писем в русском языке / Г.В. Бойчук // Филологические науки. Вопросы теории и практики. Тамбов: Грамота, 2018. № 4(82). Ч. 2. С. 309-314
9. Быкова Т. А. Документационное обеспечение управления. Делопроизводство. М.: Инфра-М, 2018. 304 с.
10. Быкова Т.А. Делопроизводство. Учебник. М.: ДРОФА, 2017. 368 с.
11. Грозова О.С. Делопроизводство. М.: Юрайт, 2020. 127 с.
12. Делопроизводство в кадровой службе / Кибанова А.Я. М.: Проспект, 2021. 80 с.

13. Документооборот в бухгалтерском и налоговом учете. Учебное пособие (+ CD-ROM). - М.: АБАК, 2016. - 832 с.

14. Иванова А.Ю., Шувалова Н.Н. Основы делопроизводства. Учебник и практикум / отв. ред. Шувалова Н.Н. М.: Юрайт. 2017. 376 с.

15. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления. Учебное пособие. М.: Инфра-М, 2017. 256 с.

16. Колышкина Т.Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство. М.: Юрайт, 2020. 164 с.

17. Коргова, М. А. Кадровый менеджмент: учебное пособие для вузов / М. А. Коргова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 216 с.

18. Корнеев И.К. Делопроизводство. Образцы, документы. Организация и технология работы. М.: Проспект, 2021. 480 с.

19. Корнеева А. П., Амелина А. М., Загребельный А. П. Делопроизводство. Образцы, документы. Организация и технология работы. М.: Проспект, 2019. 480 с.

20. Кузнецов И. Н. Делопроизводство. Учебно-справочное пособие. 10-е изд. М.: Дашков и Ко, 2021. 405 с.

21. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство. М.: Юрайт, 2020. 463 с.

22. Курсова, О. А. Правовое регулирование управления персоналом: учебное пособие для вузов / О. А. Курсова. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 414 с.

23. Ловчева М.В. Делопроизводство в кадровой службе. М.: Проспект, 2019. 80 с.

24. Ловчева, М.В. Управление персоналом: теория и практика. делопроизводство в кадровой службе: учеб.-практ. пособие / М.В. Ловчева, Е.Н. Галкина, Е.В. Гурова; под ред. А.Я. Кибанова. – М.: РГ-Пресс, 2021. – 78 с.

25. Лузина Т. В. Организация делопроизводства в таможенных органах. М.: Юрайт, 2020. 274 с.

26. Одегов, Ю. Г. Кадровая политика и кадровое планирование: учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, В. В. Павлова, А. В. Петропавловская. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 575 с.

27. Павловская О. Ю. Правовое обеспечение кадрового делопроизводства. М.: Юрайт, 2020. 214 с.

28. Рогожин М.Ю. Типичные ошибки кадрового делопроизводства. М.: Юрайт, 2021. 160 с.

29. Чуланова, О.Л. Современные технологии кадрового менеджмента: актуализация в российской практике, возможности, риски: монография / О.Л. Чуланова. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 364 с.

30. Шувалова Н. Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа. М.: Юрайт, 2020. 429 с.

31. Шувалова Н.Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа. Учебник. М.: Юрайт, 2018. 376 с

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Система частных показателей, позволяющих оценить состояние документооборота организации «от документов

Показатель	Описание
Состав документов каждого подразделения	Позволяет оценить видовое разнообразие документов подразделения (организации) и, косвенно, степень концентрации внимания, необходимую при работе с документами: большое количество видов документов, особенно при отсутствии унифицированных форм, резко увеличивает вероятность совершения ошибки при создании и/или обработке документов
Объем документов каждого вида по подразделениям и организации в целом	Является оценкой общего объема документооборота, а также трудозатрат по оформлению документа каждого вида. Полученные сведения являются одним из оснований к выводу о целесообразности внедрения программных средств автоматизации подготовки документов и/или системы электронного документооборота
Количество и состав документов, создаваемых, подписываемых,	Позволяет оценить степень загруженности сотрудников, а также реальное распределение обязанностей между ними и соответствие действительно выполняемых обязанностей функциям, закрепленным в должностных инструкциях
Место хранения входящих и созданных документов	Эти сведения необходимы для разработки номенклатур дел структурных подразделений
Место и объем регистрации входящих и создаваемых документов	Позволяет сформировать представление о применяемой системе регистрации документов и степени ее оптимальности, т.к. достаточно часто на практике регистрируются все документы подряд или, наоборот, не регистрируются документы, содержащие важную информацию, что может привести к их утрате. Эти сведения позволяют оценить реальные затраты времени на регистрацию и проверить их соответствие численности штата подразделения
Состав адресатов создаваемых документов	Позволяет сформировать список организаций и структурных подразделений, в которые направляются подписанные документы. Эта информация неоценима при разработке номенклатуры дел для определения сроков хранения документов
Наличие и состав используемых унифицированных форм документов для каждого подразделения	Характеризует уровень работ, проводимых на предприятии в области стандартизации и унификации, а также позволяет уточнить соответствие применяемых форм документов современной нормативной правовой базе

Маршрут прохождения каждого документа	Обобщает все полученные сведения и выстраивает их в логической последовательности, определяемой действующей на предприятии инструкцией по делопроизводству или стандартом по управлению документами и данными

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Система оценочных показателей, позволяющих провести анализ состояния документооборота организации «от процессов»

Показатель	Описание
Состав ***документов, порождаемых процессом*** деятельности	Позволяет выявить и оценить весь комплект документов, относящихся к одному процессу
Состав ***документов, получаемых*** из предшествующих процессов	Даёт возможность определить степень полноты и/или избыточность исходных данных, поставляемых для осуществления процесса
Состав ***документов, содержащих исходные данные*** для последующих процессов	Позволяет судить об удовлетворенности потребителей
Последовательность подготовки отдельных документов процесса	Содержит необходимые сведения для решения задачи распараллеливания отдельных действий процессов
Процессы конкретного подразделения	Позволяет определить распределение ответственности подразделений за процессы и функции организации
Все действия, относящиеся к каждому процессу	Содержит необходимые сведения по всем видам деятельности процесса
Риски, связанные с выполнением процесса	Позволяют определить нежелательные ситуации, которые являются причиной нарушения операции по каждому виду деятельности в рамках процесса
Предыдущие и последующие процессы для каждого процесса	Позволяет определить взаимодействие процесса с другими процессами подразделения и организации
Участники процессов и их ***загруженность***	Позволяет определить ответственных за процесс, а также количество процессов, в которых они участвуют
Процессы, которые влияют на эффективность управления организацией	Позволяет определить важность процесса в СМК организации для улучшения ее деятельности
Документы процесса, которые не подготовлены на текущий момент	Позволяет выявить полноту состава документов дела (все ли документы по процессу подготовлены и какие отсутствуют)

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Перечень документных форм, используемых в организации

№ п.п.	Название документной формы	Необходимость дальнейшего использования
1	Положение	У
2	Приказ по личному составу	У
3	Распоряжение	У
4	Письмо	У
5	Служебная записка	У
6	Договор	У
7	Производственный паспорт с перечнем работ и сроком изготовления	У
8	Наряд-задание на работы	У
9	Требование-накладная на отгрузку продукции	У
10	Заявление	У
11	Справка	У
12	Письмо	У
13	Служебная записка	У

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Бланки документов

№	Вопрос	Да	Нет
1	Используется ли бланк письма	*J*	
2	Соответствует ли бланк письма современным требованиям?		*J*
3	Используется ли общий бланк?		*J*
4	Соответствует ли общий бланк современным требованиям?	-	-
5	Нужны ли бланки для отдельных видов документов?	*J*	
6	Нужны ли бланки структурных подразделений, должностных лиц?		*J*
7	Нужны ли бланки конкретных видов документов?	*J*	
8	Используются традиционные бланки на бумажном носителе?		*J*
9	Используются электронные бланки?	*J*	
10	Находятся ли бланки документов, в т.ч. электронные, в свободном доступе?	*J*	
11	Необходим ли учет бланков?		*J*

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
Порядок движения и обработки документов, поступающих в АО «МК-М»

№ п.п.	Вид работы	Структурное подразделение/ должностное лицо
1	Получение	Директор, руководители структурных подразделений, сотрудники коммерческого отдела, офис-менеджер
2	Экспедиционная обработка	-
3	Предварительное рассмотрение	Директор, руководители структурных подразделений, сотрудники коммерческого отдела, офис-менеджер
4	Регистрация	Регистрируются только служебные записки, поступающие из организаций
5	Передача в конкретное подразделение	Директор, руководители структурных подразделений, сотрудники коммерческого отдела, офис-менеджер
6	Рассмотрение	Директор, руководители структурных подразделений
8	Передача исполнителю	Директор, руководители структурных подразделений
9	Исполнение	Работники структурных подразделений
10	Контроль исполнения	-
11	Направление документа в	Офис-менеджер

ПРИЛОЖЕНИЕ Е
Порядок движения и обработки документов, отправляемых из АО «МК-М»

№ п.п.	Вид работы	Структурное подразделение / должностное лицо
1	Создание проекта	Офис-менеджер
2	Проверка правильности	Офис-менеджер
3	Согласование	Директор
4	Подписание	Директор
5	Регистрация	Офис-менеджер
6	Отправка	Директор, руководители структурных подразделений, сотрудники коммерческого отдела, офис-менеджер
7	Направление копии документа в дело	Офис-менеджер

ПРИЛОЖЕНИЕ Ё

Порядок движения и обработки внутренних документов АО «МК-М»

№ п.п.	Вид работы	Структурное подразделение / должностное лицо
1	Получение указания на разработку	Директор, руководители структурных подразделений, сотрудники коммерческого отдела, офис-менеджер
2	Подготовка проекта документа	Директор, руководители структурных подразделений, сотрудники коммерческого отдела, офис-менеджер
3	Согласование	Директор
4	Регистрация	-
5	Передача в конкретное подразделение	Директор, руководители структурных подразделений, сотрудники коммерческого отдела, офис-менеджер
6	Исполнение	Работники структурных подразделений
7	Контроль	-
7	Направление документа в дело	Офис-менеджер, руководители структурных подразделений
9	Хранение и использование в текущей деятельности	Офис-менеджер, руководители структурных подразделений

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж
Основные ошибки составления и оформления управленческих документов АО «МК-М» и методы их устранения

№ п.п.	Выявленные ошибки и неточности	Методы устранения
1.	Внутренние документы оформляются на бланках писем	Разработан общий бланк
2.	Служебные записки оформляются на бланках писем	Разработан бланк служебной записки
3.	В бланке письма отсутствуют реквизиты «Код организации», «ОГРН», «ИНН/КПП»	В бланк письма внесены реквизиты «Код организации», «ОГРН», «ИНН/КПП»
4.	В бланке письма неверно указан почтовый адрес в реквизите «Справочные данные об организации»	В бланк письма внесены уточнения
5.	В бланке письма неверно расположены реквизиты «Дата документа» и «Регистрационный номер документа»	В бланке письма сделаны отметки для проставления реквизитов «Дата документа» и «Регистрационный номер документа»
6.	В бланке письма отсутствует постоянная часть реквизита «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»	В бланк письма внесена постоянная часть реквизита «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»

7.	При оформлении писем указывается наименование вида документа (слово «письмо»)	Разработана наглядная графическая памятка «Оформление писем АО «МК-М» »
8.	Не оформляется реквизит «Заголовок к тексту» писем и служебных записок, объем текста которых превышает 5 машинописных строк	Разработаны наглядные графические памятки «Оформление писем» и «Оформление служебных записок АО «МК-М» »

9.	Не правильно оформляется реквизит «Подпись» при подписании документов лицом, исполняющим обязанности отсутствующего руководителя	Разработаны наглядные графические памятки «Оформление писем АО «МК-М» » и «Оформление служебных записок АО «МК-М» ». Проведены разъяснительные беседы с сотрудниками предприятия.
10.	При оформлении писем не используется реквизит «Отметка об исполнителе»	Разработана наглядная графическая памятка «Оформление писем АО «МК-М» »