

Коммерциялық емес акционерлік қоғам

«М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан университеті»

БЕКІТЕМІН

М. Қозыбаев атындағы СҚУ

Басқарма Төрағасының-

Ректорының м.а.



Е. Исақиев

2020 жылғы «30» қараша

ПРОЦЕДУРА

ҚЫЗМЕТТІК ҚҰЖАТТАМА

Көшірме	Код	Басылым	Үдеріске жауапты	Сапа бойынша жауапты
	СҚУ ПРО 403-20	алтыншы	Б. Каирнасов	М. Погребницкая

Петропавл қ., 2020

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 2 беті Стр. 2 из 22
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

Мазмұны

1.	Жалпы ережелер.....	2
2.	Нормативтік сілтемелер.....	3
3.	Терминдер мен анықтамалар.....	3
4.	Белгілеулер мен қысқартулар.....	4
5.	Құжаттама толтыруға қойылатын жалпы талаптар.....	4
6.	Бұйрықтарды шығару тәртібі.....	4
7.	Өкімдерді шығару тәртібі.....	5
8.	Кеңестерді хаттамалау тәртібі.....	6
9.	Ақпараттық-анықтамалық құжаттама.....	7
10.	Шығыс хат-хабар.....	9
11.	Кіріс хат-хабар.....	10
12.	бөлімшелерде іс жүргізу.....	12
13.	Тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару.....	13
14.	Үдеріс нәтижесінің көрсеткіштері және оларды өлшеу әдістері.....	13
A.	Бұйрықтарды ресімдеуге қойылатын талаптар.....	15
B.	Бұйрықтарды енгізу және келісу регламенті.....	16
B.	Хаттамаларды ресімдеуге қойылатын талаптар.....	17
Г.	Хаттарды ресімдеуге қойылатын талаптар.....	18
Д.	«Қызметтік құжаттама» үдерісінің блок-тәсімі.....	20

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 1.1. Осы «Қызметтік құжаттама» процедурасы (әрі қарай — Процедура немесе СҚУ ПРО) «М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан университеті» КеАҚ-та (әрі қарай — Университет) жалпы іс жүргізудің қызметтік құжаттамасын басқару **мақсатында** әзірленді
- 1.2. Осы процедураның талаптары Университеттің келесі қызметтік құжаттарына **қолданылады**:
 - бұйрық;
 - өкім;
 - хаттама;
 - қызметтік, баяндама хат;
 - түсінікхат;
 - ұсыныс;
 - хат.
- 1.3. Процедура қызметтік құжаттаманы ресімдеу кезінде Университеттің барлық қызметкерлерімен орындалуға **міндетті**.
- 1.4. Университетте құжат айналымын ұйымдастыру бойынша барлық жұмыстарды Кеңсе жетекшісі, бөлімшелерде бөлімше жетекшілері немесе іс жүргізу бойынша міндеттерді атқаратын тұлғалар (Университеттің бөлімшелерінде іс жүргізуге жауаптылар) **бақылайды**.
- 1.5. Көрнекілік үшін Д қосымшасында «Қызметтік құжаттама» үдерісінің кіріс/шығыс блок-тәсімі мен матрицасы ұсынылған.
- 1.6. Осы процедура Университеттің ішкі нормативтік құжаты болып табылады және менеджмент жүйелеріне тексерістер жүргізу кезіндегі сертификаттау органдарының аудиторларынан, сонымен қатар Университет Басқарма Төрағасы-Ректорымен рұқсат етілген серіктес-тұтынушылардан (олардың талаптары бойынша) басқа жақтарға **ұсынуға** жатпайды.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 3 беті Стр. 3 из 22
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

2.1. Осы процедура келесі нормативтік құжаттардың талаптарының есепке алынуымен әзірленді:

МС ИСО 9000:2015	Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік.
МС ИСО 9001:2015	Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар.
МС ИСО 9004:2018	Сапа менеджменті. Ұйымдағы сапа. Тұрақты табысқа жету бойынша нұсқаулық.
ҚР СТ 1037-2001	Іс жүргізу және мұрағат ісі. Терминдер және анықтамалар.
Қазақстан Республикасы	Мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдарда құжаттау,
Үкіметінің 2018 жылғы 31	құжаттаманы басқару және электрондық құжат айналымы
қазандағы № 703 қаулысы	жүйелерін пайдалану қағидаларын бекіту туралы
СҚУ ПРО 401-17	Ішкі нормативтік құжаттама.

2.2. Осы процедура келесі үлгілерді әрекетке енгізеді:

СҚУ Н 403-01-20	Бұйрық.
СҚУ Н 403-02-20	Өкім.
СҚУ Н 403-03-20	Хаттама.
СҚУ Н 403-04-20	Қызметтік, баяндама хат.
СҚУ Н 403-06-20	Бұйрықтарды тіркеу журналы.
СҚУ Н 403-07-20	Өкімдерді тіркеу журналы.
СҚУ Н 403-08-20	Хаттамаларды тіркеу журналы.
СҚУ Н 403-09-20	Шығыс хат-хабарларды тіркеу журналы.
СҚУ Н 403-10-20	Кіріс хат-хабарларды тіркеу журналы.
СҚУ Н 403-11-20	Телефонограммаларды тіркеу журналы.
СҚУ Н 403-12-20	Бұйрық көшірмесі.
СҚУ Н 403-13-20	Түсінікхат.
СҚУ Н 403-14-20	Ұсыныс.

3. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Хат	ақпарат алмастыру қызметін атақаратын және құқылы болып табылатын түрлі байланыс арналар арқылы жіберілетін, түрлі мазмұндағы құжаттардың жалпыланған атауы.
Түпнұсқа	түпнұсқалы қолтаңбамен ресімделген, келісім берілген және бекітілген шынайы деректемелері бар құжат данасы.
Бұйрық	Университеттің оперативтік және перспективалық мәселелерін шешу мақсатында Университет Басқарма Төрағасы - Ректорымен шығарылатын өкімгерлік құжат.
Өкім	оперативті сұрақтарды шешу мақсатында Басқарма Төрағасы - Ректормен, Басқарма мүшелерімен, факультет декандарымен (институт директорымен) шығарылатын өкімгерлік құжат.
Хаттама	отырыс, жиналыс, конференцияларда және т.б. қарастырылған сұрақтар мен қабылданған шешімдердің әрекеттерін тіркейтін құжат.
Телефонограмма	телефон арқылы ауызша хабарлама.
Қызметтік хат	бөлімшеден немесе лауазымды тұлғадан шығатын және Университет ішіндегі кез келген адресатқа бағытталған құжат.
Баяндама хат	жоғарыда тұрған басшылыққа жолданылатын және оған болған жағдай, оқиға орны немесе дерегі, орындалған жұмыс туралы мәлімдейтін, қорытындылар мен әзірлеушінің ұсыныстарынан тұратын құжат.
Түсінікхат	қандайда бір оқиғаның, деректің, әрекеттің себебін түсіндіретін құжат.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 4 беті Стр. 4 из 22
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

Ұсыныс

Университеттің құрылымдық бөлімше басшысынан шығатын, Басқарма Төрағасы - Ректорға жолданған, қызметтік кейіптегі өтініштен тұратын құжат.

4. БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

ЗБ	Заң бөлімі
ИСО	стандарттау бойынша халықаралық ұйым.
ОПБАТК	оқу процесін басқару бойынша ақпараттық-талдау кешені.
ПБҚ	Персоналды басқару қызметі.
СҚУ ПРО	Университет процедурасы.
СМК	сапа менеджменті жүйесі.
Университет	«М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» КеАҚ.
ХС	халықаралық стандарт.
ІНҚ	Ішкі нормативтік құжаттар.
ЭЖҚД	Экономикалық жоспарлау және қаржы департаменті.
ЭСҚ	Электрондық сандық қолтаңба.

5. ҚҰЖАТТАМА ТОЛТЫРУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР

- 5.1. Қызметтік құжаттамаға жататын құжаттар компьютерлік техникалық құрылғылардың көмегі арқылы А4 бланкісінде ресімделеді. Құжаттама бланктерінің жолдары келесі шамада болуы міндетті:
 - 1) 30 мм – сол жақтан;
 - 2) 15 мм – оң жақтан;
 - 3) 20 мм – жоғарыдан;
 - 4) 20 мм – төменнен
- 5.2. Құжат мәтіні Times New Roman қаріп түрі, 14 мөлшерлі қаріппен, бір жоларалық интервалмен басылады. Жекелеген жағдайларда, сондай-ақ кестелерді, қосымшаларды, орындаушы туралы белгіні, ескертпелерді ресімдеу кезінде қаріп өлшемін және жоларалық интервалды өзгертуге жол беріледі.
- 5.3. Құжатты екі немесе одан да көп бетте ресімдеу кезінде екінші және келесі беттер нөмірленеді.
- 5.4. Бұйрықтарда, өкімдерде, хаттамаларда, хаттарда құжаттың күні былайша ресімделеді: айдың күні мен жылы араб цифрларымен, айы – жазумен ресімделеді. Басқа құжаттарда – айдың күні мен айы сандық түрде екі жұп араб цифрымен, жыл төрт араб цифрымен бөлінген.

6. БҰЙРЫҚТАРДЫ ШЫҒАРУ ТӘРТІБІ

- 6.1. Бұйрықтармен құқықтық сипаттағы, сондай-ақ жедел, ұйымдастырушылық, кадрлық (қабылдау, ауыстыру, қоса атқару, жұмыстан босату, аттестаттау, біліктілікті арттыру, атақтар беру, тегін өзгерту, көтермелеу, марапаттау, тәртіптік жаза қолдану, еңбекке ақы төлеу, сыйлықақы беру, әртүрлі төлемдер, қызметкерлердің демалыстарының барлық түрлері, негізгі қызмет бейіні бойынша кезекшіліктер, іссапарлар) және басқа да мәселелер бойынша шешімдер ресімделеді.
- 6.2. Бұйрық жобасын дайындайды:
 - ПБҚ кадрлық мәселелерді ресімдеу үшін;
 - бөлімшелердің жетекшілері;
 - Кеңсе Басқарма Төрағасы - Ректордың нұсқауы бойынша;
 - басшының тиісті өкілеттіктері мен тікелей нұсқаулары бар басқа жауапты тұлғалар.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 5 беті Стр. 5 из 22
---	--	--	---	--

- 6.3. Бұйрық жобасын дайындар кезде:
- СҚУ Н 403-01-20 үлгісін қолданған;
 - бұйрықты ресімдеуге қойылатын талаптарды басшылыққа алған (А қосымша);
 - бұйрық жобасының дұрыс ресімделуі Кеңсемен келісім берілген болған жөн.
- 6.4. Бұйрық жобасын әзірлеуші, әдетте, оны мүдделі тұлғалармен келісу үшін жауап береді. Бұйрықтарды енгізу және келісу регламенті Б қосымшасында келтірілген, ескертулер болған жағдайда бұйрық жобасын әзірлеуші бұйрыққа өзгерістер енгізуді қамтамасыз етуі тиіс.
- 6.5. Бұйрық жобаларын қарау және оны келісу екі күн ішінде жүзеге асырылады.
- 6.6. Бұйрық жобасына келісім берілгеннен кейін Кеңсеге келесілерді тексеру үшін беріледі:
- барлық қажетті қолтаңбалардың болуын;
 - бұйрық қосымшасының жиынтылығы мен ресімдеу дұрыстылығын;
 - қажетті жағдайда бұйрықтан үзінділердің (жеке құрам бойынша, күндізгі/сырттай оқыту бойынша бұйрықтар үшін), тарату парақтарының болуын.
- 6.7. Бұйрыққа Басқарма Төрағасы - Ректор немесе оның міндетін атқарушы тұлға қол қояды.
- 6.8. Қол қойылған бұйрықты өзгертуге және қосымша енгізуге жол берілмейді, ал қажеттілік туған жағдайда басқа бұйрық дайындалады.
- 6.9. Басқарма Төрағасы - Ректордың қолы қойылған бұйрығы Кеңсеге тапсырылады.
- 6.10. Кеңсе бұйрықты алған соң:
- Басқарма Төрағасы - Ректордың қолының түпнұсқалығын университет мөрімен растайды;
 - бұйрықты Бұйрықтарды тіркеу журналына (СҚУ Н 403-06-20) тіркейді;
 - бұйрықтарды тіркеу журналы бойынша айқындалған реттік нөмірді бұйрықта қояды;
 - қажет болған жағдайда – мүдделі тұлғаларды бұйрықпен қол қойғызып таныстыруды қамтамасыз етеді;
 - қажет болған жағдайда тарату парағына сәйкес бұйрықтың куәландырылған көшірмелерін таратады;
 - қажет болған жағдайда бұйрықтан куәландырылған көшірмелерді қызметкерлердің/студенттердің жеке істерін жүргізумен айналысатын бөлімшелерге береді;
 - бұйрықты және Бар болған жағдайда бекітілген номенклатураға сәйкес белгілі бір жыл сақталатын тұрақты сақтау үшін іске тарату парағын (бұйрықтардың әрбір түрі бойынша жеке істер) орналастырады.
- 6.11. ПБҚ жетекшісі немесе кадр құжаттамасын жүргізетін қызметкер қызметкерлерді кадр мәселелері жөніндегі бұйрықтармен таныстыру үшін жауап береді. Танысу фактісі «құжатты келіскендігі туралы белгі» деректемесінен төмен немесе бұйрықтың сыртқы жағына қойылатын қызметкерлердің қолымен, тегімен және аты-жөнімен куәландырылады.

7. ӨКІМДЕРДІ ШЫҒАРУ ТӘРТІБІ

- 7.1. Өкімдерді Басқарма Төрағасы – Ректор немесе Басқарма мүшелері университеттің күнделікті оқу, ғылыми, тәрбиелік, шаруашылық және әкімшілік қызметінің жедел мәселелері бойынша шығарады.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 6 беті Стр. 6 из 22
---	--	--	---	--

- 7.2. Өкімдерді факультет декандары, факультет, кафедра қызметінің жедел мәселелері бойынша кафедра меңгерушілері шығара алады.
- 7.3. Әдетте, өкімнің қолданылу мерзімі шектеулі және орындаушылардың (құрылымдық бөлімшелердің) тар шеңберіне қолданылады.
- 7.4. Өкімді дайындау кезінде СҚУ Н 403-02-20 нысаны пайдаланылады.
- 7.5. Өкім мәтіні келесілерді қамтуы тиіс:
 - нақты бір тапсырма (жұмыс);
 - орындаушының жауапкершілігі;
 - орындалу мерзімі.
- 7.6. Басқарма Төрағасы - Ректор немесе Басқарма мүшесі шығарған және қол қойған өкімді кеңсеге береді.
- 7.7. Кеңсе өкімді алған соң:
 - өкімді Өкімдерді тіркеу журналына (Ф СКГУ 403-07-14) тіркейді;
 - өкімге реттік нөмір қояды;
 - қажетті болған жағдайда мүдделі тұлғалардың таныстырылуын қамтамасыз етеді;
 - қажетті болған жағдайда өкімнің көшірмелерін дайындайды және мүдделі тұлғаларға, ережеге сай, тиісті бөлімшенің жетекшілеріне таратады;
 - өкімді сақтау үшін іс-қағазға орналастырады.
- 7.8. Факультет деканына өкім шығарылған жағдайда факультет деканатында іс жүргізуге жауапты:
 - өкімді Өкімдерді тіркеу журналына (СҚУ Н 403-07-20) тіркейді;
 - өкімге реттік нөмір қояды;
 - қажетті болған жағдайда мүдделі тұлғалардың таныстырылуын қамтамасыз етеді;
 - қажетті болған жағдайда өкім көшірмелерін дайындайды және мүдделі тұлғаларға, ережеге сай, кафедра меңгерушілеріне таратады;
 - өкімді сақтау үшін іс-қағазға орналастырады.

8. КЕҢЕСТЕРДІ ХАТТАМАЛАУ ТӘРТІБІ

- 8.1. Университеттің жоғары басшылығының және алқалы органдарының кеңестері (жиналыстары, отырыстары) хаттамаланады.
- 8.2. Ережеге сай, хаттаманы кеңес хатшысы немесе арнайы тағайындалған тұлға жүргізеді және ресімдейді.
- 8.3. Хаттаманы жүргізуге жауапты:
 - қатысушылар тізімін құрайды;
 - кеңестің өту барысы мен қабылданған шешімдер бойынша жазба жүргізеді;
 - В қосымшасында орналасқан талаптарды ескере отырып хаттаманы ресімдейді. Хаттаманы СҚУ Н 403-03-20 үлгісі негізінде ресімдеу ұсынылады;
 - хаттаманы келісуді және бекітуді қамтамасыз етеді;
 - хаттаманы Хаттамаларды тіркеу журналына (СҚУ Н 403-08-20) тіркейді;
 - хаттамаға Хаттамаларды тіркеу журналында белгіленген реттік нөмірін қояды;
 - қажетті болған жағдайда хаттамамен таныстыруды қол қою бойынша қамтамасыз етеді;

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 7 беті Стр. 7 из 22
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

- қажетті болған жағдайда хаттама көшірмелерін (немесе хаттамадан үзінділерді) дайындайды және барлық мүдделі тұлғаларға, ережеге сай, тиісті бөлімше жетекшілеріне таратады. Хаттама көшірмесін қолтаңба бойынша алғандығы жайлы тіркеу жүргізу үшін тарату тізімін түпнұсқаға тігу ұсынылады;
 - тұрақты сақталу үшін хаттаманы тиісті іс-қағазға орналастырады.
- 8.4. Хаттамаға оны жүргізуге тағайындалған лауазымды тұлға немесе төраға мен хатшы (олар болған уақытта) қол қояды. Басқарма мен Ғылыми кеңес отырысының хаттамасына келісім берілген соң Басқарма Төрағасы - Ректор бекітеді.
- 8.5. Алқалы орган өз шешімімен хатшыға әр сөз сөйлеушіні оның сөзінің жазбасымен таныстыруға және сөйлеген сөзінің жазбасына сәйкес қол қойдыруға міндеттеуі мүмкін.

9. АҚПАРАТТЫҚ-АНЫҚТАМАЛЫҚ ҚҰЖАТТАМА

9.1. Қызметтік, баяндама және түсінік хаттар

- 9.1.1. Баяндамалық, қызметтік және түсіндірме жазбалар ақпараттық-анықтамалық құжаттардың құрамына кіреді және ақпараттық сипатта болады. Бұл құжаттар белгілі бір басқарушылық шешімдер қабылдауға итермелейтін ақпаратты хабарлайды, басқарушылық әсер етудің белгілі бір әдісін таңдауға мүмкіндік береді, оларда тапсырмалар жоқ, оларды орындауға міндеттемейді. Олар жедел басқару үшін қажет және олардың көмегімен ұйым ішінде ақпарат алмасу жүреді.
- 9.1.2. *Қызметтік жазба* – бұл бір ұйымдағы немесе жоғары басшылықтағы басқа бөлімшедегі жетекшісінің атына қызметкер немесе бөлім жетекшісі жасаған құжат. Қызметтік жазбаның көмегімен тек қызметтік мәселелер шешіледі, департаменттер мен бөлімдер арасындағы байланысты қамтамасыз етеді. Ол әдетте экономикалық, материалдық-техникалық, ақпараттық қамтамасыз ету және т.б. мәселелерді көрсетеді. Қызметтік жазба СҚУ Н 403-04-20 сәйкес ресімделеді.
- 9.1.3. *Баяндама хат* – бұл ұйымның немесе құрылымдық бөлімшенің жетекшісіне жолданған құжат. Баяндамада қандай да бір мәселе мұқият баяндалады, басқаша айтқанда, туындаған жағдай баяндалады және басшылықты тиісті шаралар немесе белгілі бір шешім қабылдауға итермелеу мақсаты көзделеді. Баяндама жазбасы СҚУ Н 403-04-20 сәйкес ресімделеді.
- 9.1.4. *Түсінік хат* – негізгі құжаттың (жоспардың, бағдарламаның, есептің және т. б.) жекелеген ережелерінің мазмұнын түсіндіретін немесе еңбек тәртібін бұзудың, қандай да бір тапсырманы орындамаудың себептерін түсіндіретін құжат. Түсіндірме жазба СҚУ Н 403-13-20 Ф сәйкес ресімделеді.
- 9.1.5. Қызметтік, баяндама немесе түсінік хаттың мәтіні екі бөлімнен тұруы тиіс:
- бірінші бөлімде қызметтік, баяндама немесе түсінік хаттың құрылуына себепші болған деректер баяндалуы тиіс;
 - екінші бөлімде қорытынды болуы тиіс (түсіндіруді қажет етпейтін сұрақтар бойынша, сондай-ақ, жолдама сипаттағы хаттардан басқа).
- 9.1.6. Қызметтік, баяндау немесе түсіндірме жазбаға оның авторы қол қояды және оған жоғары тұрған басшы (Басқарма мүшесі, құрылымдық бөлімшеге жетекшілік ететін, департамент директоры, бас есепші) бұрыштама қоя алады. Қол қойылған күн қызметтік, баяндамалық немесе түсіндірме жазбаның күні болып табылады.
- 9.1.7. Қаржы мәселелері жөніндегі қызметтік жазбаларға Басқарма Төрағасы – Ректордың атына міндетті түрде ЭЖҚД директоры – бас есепші, Ректор аппаратының жетекшісі және ЗБ жетекшісі бұрыштама қояды

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 8 беті Стр. 8 из 22
---	---	--	---	--

9.2. Қызметтік, баяндау хаттарды тіркеу

9.2.1. Қызметтік немесе баяндама хаттың шығыс нөмірі хаттың авторы жататын бөлімшенің Шығыс хат-хабарларды тіркеу журналы бойынша анықталады. Шығыс нөмір үлгі бойынша ресімделеді: құрылымдық бөлімшенің индексі – істің нөмірі / құжаттың реттік нөмірі

Мысалы: № 02-01-18/278 Қызметтік хат.

9.2.2. Қызметтік немесе баяндама хатына автордың қолы қойылған соң хаттың авторы жататын бөлімшеде іс жүргізуге жауапты оны Шығыс хат-хабарларды тіркейтін журналға (СҚУ Н 403-09-20) тіркейді және адресатқа жібереді.

9.2.3. Адресаттың бөлімшесінде іс жүргізуге жауапты қызметтік немесе баяндама хатты алған кезде:

- қызметтік немесе баяндама хатты бөлімшенің Кіріс хат-хабарларды тіркеу журналына (СҚУ Н 403-10-20) тіркейді;
- Кіріс хат-хабарларды тіркеу журналындағы жазбаға сәйкес қызметтік немесе баяндама хатқа кіріс нөмірі мен күнін қояды.

Кіріс нөмір үлгі бойынша толтырылады: бөлімше индексі – істің нөмірі / реттік нөмір. Мысалы: 2014 жылғы 4 қаңтардағы № 02-01-19/21 Кі;

- қызметтік немесе баяндама хатты бөлімшенің жетекшісіне жібереді.

Басқарма Төрағасы - Ректорға жолданған қызметтік хаттар Кеңсеге тіркелу үшін келіп түседі.

9.2.4. Бөлімше жетекшісі қызметтік немесе баяндама хаттарды келіп түскен күні қарап шығады. Бөлімше жетекшісі қызметтік немесе баяндама хатты қарап шыққан соң және тиісті бұрыштама қойған соң, іс жүргізуге жауапты:

- қызметтік немесе баяндама хаттың көшірмесін бұрыштамасымен бірге дайындайды және оны хаттың авторының бөлімшесіне жібереді;
- қызметтік немесе баяндама хатты бұрыштамада көрсетілген шешімнің орындаушысына жібереді;
- қажетті болған жағдайда түпнұсқаны тиісті іс-қағазға орналастырады.

9.2.5. Бұрыштамада көрсетілген шешімді орындаушы жауапты дайындайды немесе тапсырманы қызметтік жазбада көрсетілген мерзімге сәйкес орындайды немесе егер мерзімдер көрсетілмесе, онда екі күн ішінде орындайды.

9.2.6. Түсінік хат тіркеуге жатпайды.

9.3. Ұсыныс

9.3.1. Ұсыныс құрылымдық бөлімше жетекшісінен Басқарма Төрағасының – Университет ректорының атына ресімделеді.

9.3.2. Ұсыну арқылы автор келесі сипаттағы ресми өтінішті ұсынады:

- лауазымға тағайындау туралы;
- наградамен көтермелеу туралы;
- контингент қозғалысы туралы және т.б.

9.3.3. Ұсынысқа оның авторының қолы қойылады. Ұсыныс күні қол қойылған күн болып табылады.

9.3.4. Ұсыныс мәтіні екі бөлімнен тұруы тиіс:

- бірінші бөлімде өтініштің негіздемесі, сондай-ақ, деректер немесе өтінішті нықтайтын басқа да оқиғалардың немесе құжаттардың сілтемелерінен тұруы тиіс;
- екінші бөлімде тікелей өтініштің өзі ұсыныста сөз қозғалған тұлғаның толық аты жөнімен көрсетілуі тиіс.

9.3.5. Көп жағдайда ұсыныс бұйрық шығарудың негізі болып табылады.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 9 беті Стр. 9 из 22
---	---	--	---	--

9.3.6. Ұсынысты ресімдеу үшін СҚУ Н 403-14-20 үлгісін қолдану ұсынылады.

10. ШЫҒЫС ХАТ-ХАБАР

10.1. Шығыс хатты ресімдеу

- 10.1.1. Хаттар университеттің тұтынушылармен, жеткізушілермен, мемлекеттік органдармен, серіктестермен және басқа да ұйымдармен деректемелердің белгіленген құрамы бар «Электрондық құжат айналымы» АЖ үлгілерінде ақпарат алмасу үшін ресімделеді.
- 10.1.2. Хат жобаларын Университеттің бөлімше жетекшілері мен жауапты тұлғалар жоғары басшылықтың нұсқауы бойынша немесе өзінің бастауы бойынша, егер ондай жағдай туа қалса, дайындай алады.
- 10.1.3. Хаттар, әдетте, Басқарма Төрағасы - Ректордың атынан немесе ол уәкілеттік берген тұлғаның атынан ресімделеді.
- 10.1.4. Хаттың жобасын дайындар кезде:
 - «Электрондық құжат айналымы» АЖ интерфейсін пайдаланған;
 - «Электрондық құжат айналымы» АЖ-да орналастырылған хат үлгісін пайдаланған;
 - хаттарды рәсімдеуге қойылатын талаптарды басшылыққа алған (Г қосымшасы);
 - хатта хабарланған барлық деректер мен фактілерді тексерген жөн.
- 10.1.5. Хатты орындаушы электрондық тіркеу карточкасында хат жіберілуге тиіс электрондық және/немесе пошталық мекенжайды көрсетуге міндетті.
- 10.1.6. Хат жобасы келесі алгоритм бойынша «Электрондық құжат айналымы» АЖ-да келісу рәсімінен өтеді:
 - 10.1.6.1. Орындаушы хат жобасын жоғары тұрған басшыға келісуге жібереді. Басшы хаттың келісілуін қамтамасыз етеді және ұйымдық құрылымға сәйкес хатты жоғары тұрған басшыға келісуге жібереді.
 - 10.1.6.2. Басқарма Төрағасы – Ректорға бағынатын Басқарма мүшелері мен құрылымдық бөлімшелердің жетекшілері хат жобасын бір-біріне келісуге жібере алады.
 - 10.1.6.3. Келісушілерде ескертулер болған жағдайда хат жобасын Орындаушыға келісу тізбегі бойынша пысықтауға қайтаруға болады. Кез-келген деңгейдегі хат келісушісі немесе орындаушы жауапты файлдарды ауыстыру арқылы хатқа өзгеріс енгізе алады.
 - 10.1.6.4. Барлық мүдделі тұлғалармен келісілгеннен кейін хат жобасы Ректор аппаратының жетекшісіне келісуге жіберіледі. Ректор аппаратының жетекшісі хаттың ресімделуін қажетті келісулер мен қосымшалардың болуын тексереді. Белгіленген талаптар бұзылған жағдайда хат келісу тізбегі бойынша орындаушыға пысықтауға қайтарылады.
 - 10.1.6.5. Ректор аппаратының басшысымен келісілгеннен кейін хат Басқарма Төрағасы-Ректорға қол қоюға жіберіледі.
 - 10.1.6.6. Басқарма төрағасы - Ректор ЭСҚ қолдану арқылы хатқа қол қояды.
 - 10.1.6.7. «Электрондық құжат айналымы» АЖ-да ЭСҚ-ны пайдалана отырып хатқа қол қою кезінде шығыс хат-хабарларын тіркеудің электрондық журналында хаттың автоматты түрде тіркелуі өтеді. Хатта шығыс нөмірі мен қол қойылған күні қойылады. Шығыс нөмірі мынадай үлгі бойынша қойылады: Орындаушының құрылымдық бөлімшесінің индексі – істің нөмірі / құжаттың реттік нөмірі.
Мысалы: 2014 жылғы 4 қаңтардағы № 02-01-15/278 шығ.
 - 10.1.6.8. Қол қою аяқталғаннан кейін ресімделген хат «Электрондық құжат айналымы» АЖ Кеңсеге түседі.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 10 беті Стр. 10 из 22
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

10.2. Шығыс хат-хабарларды жеткізу

- 10.2.1. Кеңсе жетекшісі ресімделген хаттарды электрондық тіркеу карточкаларында көрсетілген электрондық немесе пошталық мекенжайлар бойынша жөнелтуге дербес жауапты болады.
- 10.2.2. Барлық электрондық хаттар тек университеттің mail@nkzu.kz ресми электрондық мекен-жайынан жіберіледі.
- 10.2.3. Хатты электрондық пошта арқылы жіберген кезде оның сенімділігі мен файлдардың оқылуы алдын-ала тексеріледі. Хатты жібергеннен және оны «Электрондық құжат айналымы» АЖ-ға жеткізу фактісін тексергеннен кейін кеңсе басшысы хаттың іс қағаздарын жүргізудің аяқталғаны туралы белгі қояды.
- 10.2.4. Хаттарды қарапайым, тіркелген және жедел пошта арқылы жіберуге болады. Бағалы қағаздар, еңбек кітапшалары және т.б. Тапсырыс және экспресс пошта арқылы жіберіледі. Үлкен көлемдегі құжаттар сәлемдемемен жіберілуі мүмкін.
- 10.2.5. Кеңсе пошта арқылы жіберген кезде:
 - қажетті болған жағдайда хатты конверсиялайды;
 - қажетті болған жағдайда конвертті таңбалайды;
 - хаттың/құжаттың жіберілуін ұйымдастырады.
- 10.2.6. Бандерол, сауқат арқылы жіберуді талап ететін құжаттар, ережеге сай, алған құжаттарға түбіртек жазып беретін пошта шабарманына беріледі. Жіберуге арналған түбіртек көшірмесі шығыс хат-хабармен іс-қағазға тігіледі, ал түпнұсқалары есеп бөліміне беріледі.

11. КІРІС ХАТ-ХАБАР

11.1. Кіріс хат-хабарды өңдеу

- 11.1.1. Бөгде тұлғалар мен ұйымдардан келіп түскен, жеткізу түріне қарамастан, бөлімшелердің электронды поштасы мен факс арқылы келген хат-хабардан басқа барлық кіріс құжаттама Кеңсеге келіп түсуі тиіс.
- 11.1.2. Кеңсе кіріс хат-хабарлары келіп түсетін ресми корпоративтік почтаны және электрондық жүйелерді (оның ішінде ЖБББЖ) күнделікті тексеруді қамтамасыз етеді.
- 11.1.3. Кеңсеге келіп түсетін барлық хат-хабар оны алған күні немесе жұмыс істемейтін күндері келіп түскен кезде бірінші жұмыс күні өңделеді. «Шұғыл түрде» деген белгісі бар хат-хабар - бірінші кезекте.
- 11.1.4. Университетке қате келіп түскен құжаттар құрылғылар бойынша қайта жіберіледі немесе жіберушіге қайтарылады.
- 11.1.5. Кеңседе электрондық құжатты бастапқы өңдеу мыналарды: вирустардың болуын, құжаттардың оқылуын және толықтығын тексеруді қамтиды. Құжаттың бір бөлігі болмаған немесе оны қайта шығару мүмкін болмаған жағдайда Кеңсе құжатты жөнелтушімен байланысады және жаңа нұсқаның алынуын қамтамасыз етеді.
- 11.1.6. Келіп түскен хат-хабарды кеңсе қызметкерлері конверттер мен пакеттердің бүтіндігін, сондай-ақ ресімдеудің дұрыстығын қарайды. Конверттер (университет қызметкерлеріне Жеке жолданған хаттардан, құжаттардан басқа) ашылады. Құжаттар жауап беруді талап ететін және талап етпейтін болып бөлінеді.
- 11.1.7. Хат-хабар кеңседе мынадай топтарға сұрыпталады:
 - тіркемейтін хат-хабар:
 - отырыс, жиналыс және күн тәртібі туралы хабарлама;
 - хабарлауға арналған мәліметтер мен ақпарат;
 - оқу жоспарлары, бағдарламалары;

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 11 беті Стр. 11 из 22
---	--	--	---	--

- жарнамалық хабарламалар, плакаттар, кеңес, конференция, оралу бағдарламалары және т.б.;
 - бағанамалар, прайс-листтер;
 - техникалық шарттар;
 - материалдар шығынының нормалары мен нормативтері;
 - құттықтау хаттар;
 - шақыру билеттері;
 - іссапарларға рұқсат беру туралы жеделхаттар мен хаттар;
 - баспа басылымдары (кітаптар, журналдар, бюллетеньдер, каталогтар);
 - статистикалық есептілік нысандары;
 - бухгалтерлік есептің бастапқы құжаттары;
 - айлық, тоқсандық және басқа есептер;
 - тақырыптар бойынша ғылыми есептер;
 - кадрлар бойынша есептік деректер;
 - «жекелей» деген белгісі бар кәсіпорынның қызметкерлеріне адрестелген хат-хабар.
 - «Электрондық құжат айналымы» АЖ-да тіркелетін хат-хабар.
- 11.1.8. Қағаз нұсқада келіп түскен және «Электрондық құжат айналымы» АЖ-да тіркеуді талап ететін хат-хабарды кеңсе сканерлейді және PDF форматқа ауыстырады. Бір құжатқа қосымшалар бір файлға сақталады.
- 11.1.9. Кіріс хат-хабарларын «Электрондық құжат айналымы» АЖ-ға орналастырған кезде келіп түскен әрбір құжатқа мыналарды қамтитын электрондық тіркеу карточкасы ресімделеді:
- мәтіннің тақырыбы (құжаттың тақырыбы);
 - ұйымның (автордың немесе корреспонденттің) атауы;
 - құжаттың сыртқы кіріс нөмірі;
 - келіп түскен құжаттың күні;
 - құжаттың орындалу мерзімі, егер оны хаттың мәтінінен анықтауға болатын болса;
 - жауап жіберілуі тиіс электрондық және / немесе пошта мекенжайы.
- 11.1.10. Электрондық тіркеу карточкасына келіп түскен құжаттың тіркеу нөмірі (индексі) мен күні автоматты түрде қойылады. Кіріс нөмірі кеңсе индексі мен істің нөмірінен тұрады, көлбеу сызық арқылы күнтізбелік жыл шегіндегі реттік нөмір көрсетіледі.
Мысалы: № 01-00-14/194 Шығ.
- 11.1.11. Электрондық тіркеу карточкасына негізгі құжаты бар файл және қосымшасы бар файл қоса тіркеледі. Егер бірнеше файл болса, мұрағат файлын құруға және бекітуге рұқсат етіледі.
- 11.1.12. Тіркелмейтін хат-хабарды беруді кеңсе университет қызметкеріне жеке жолданған құжаттардан басқа құжаттың маңыздылығына қарай жүргізеді. Бұл жағдайда хат – хабар адресатқа (немесе ол болмаған жағдайда-оның басшысына) беріледі.
- 11.1.13. «Электронды ректорат» АЖ-да орналастырылатын барлық хат-хабарларды Басқарма төрағасы-ректор қарайды.
- 11.1.14. Құжатты «Электронды ректорат» АЖ қарау кезінде Басқарма Төрағасы - Ректор:
- құжаттың және қосымшалардың мазмұнымен танысады;
 - қажет болған жағдайда құжаттың орындалу күнін анықтайды немесе қажет болған жағдайда кеңсе қойған күнді түзетеді;

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 12 беті Стр. 12 из 22
---	--	--	---	--

- бекітілген ұйымдық құрылымға сәйкес оған тікелей бағынатын қызметкерлер арасынан алғашқы орындаушыларды анықтайды және көрсетеді;
- әрбір орындаушы үшін қарар айқындайды (бақылауға, мерзімінде жауап жолдауға, іске асыру жоспарын ұсынуға, жұмысқа қабылдауға, назарға алуға, ұсыныстарды қарауға және енгізуге, жауапты қарауға және дайындауға) және қажет болған жағдайда түсініктеме көрсетеді;
- егер құжатты бірнеше бөлімшелер немесе орындаушылар орындауға тиіс болса, бекітілген ұйымдық құрылымға сәйкес оған тікелей бағынатын қызметкерлер арасынан жауапты орындаушыны айқындайды және көрсетеді.

11.1.15. «Электронды ректорат» АЖ-да тіркелген лауазымды тұлғалар мен құрылымдық бөлімшелердің басшылары күн сайын міндетті түрде өздері жіберген құжаттарды тексереді және қарайды.

11.1.16. Құжаттың алғашқы орындаушылары резолюцияны орындайды немесе өз кезегінде хатты құрылымдық бөлімшелердің бағынышты жетекшілеріне орындауға бағыттай алады. Хатты тапсыру кезінде Басқарма Төрағасы – Ректор қойған бұрыштаманы ескеру қажет. Келесі бұрыштама алдыңғыға қайшы келмеуі керек.

11.1.17. Хатқа жауап беру қажеттілігі болмаған жағдайда, орындаушы осы шешімді Басқарма Төрағасы – Ректорға тікелей бағынатын жоғары тұрған бірінші орындаушымен келісе отырып, хатпен жұмысты аяқтауға құқылы.

11.1.18. Хаттың орындалуына немесе оның аяқталуы туралы шешімге бекітілген ұйымдық құрылымға сәйкес Басқарма Төрағасы – Ректорға бағынатын бірінші орындаушы жауапты болады.

11.2. Бұрыштаманың орындалуын бақылау

11.2.1. Кеңсе бұрыштаманың орындалуына жауап береді.

11.2.2. Кеңсе күн сайын «Электронды ректорат» АЖ-да Басқарма Төрағасы - Ректордың бұрыштамаларының орындалуына мониторингті жүзеге асырады.

11.2.3. Жауапты талап ететін «Электрондық құжат айналымы» АЖ-дағы хат, егер жауап ретінде дайындалған университеттің шығыс хатына Басқарма Төрағасы - Ректордың ЭСҚ пайдалана отырып қол қойса, адресатқа жіберілсе және жүйеде Кеңсе жетекшісі «Аяқталды» мәртебесі белгіленсе, орындалған және іс жүргізуде аяқталған болып есептеледі.

11.2.4. Бұрыштаманы орындаушы белгіленген мерзімде жауап бермеген жағдайда, Кеңсе жетекшісі оған еске салуға, ал қайталанған жағдайда — Басқарма Төрағасы – Ректорға орындалмағаны туралы баяндауға міндетті.

11.3. Телефонограммалар

11.3.1. Телефон арқылы ауызша жеткізілетін ақпарат Телефонограммалар журналында (СҚУ Н 403-11-20) тіркелуі тиіс. Жеке хабарламалар, жарнамалық хабарламалар, құттықтаулар және т.б. ерекше болып табылады.

11.3.2. Әдетте телефонограммаларды Кеңсе немесе телефонограмманы қабылдаған тұлға тіркейді.

11.3.3. Кеңсе келіп түскен телефонограммалар бойынша адрестелген тұлғаларға оның мазмұны туралы хабарлайды.

12. БӨЛІМШЕЛЕРДЕ ІС ЖҮРГІЗУ

12.1. Бөлімшелер ішінде құжаттардың басқарылуын қамтамасыз ету мақсатында:

- жеке кіріс хат-хабарды тіркеу журналы;
- жеке шығыс хат-хабарды тіркеу журналы;
- жеке телефонограммаларды тіркеу журналы жүргізіледі.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 13 беті Стр. 13 из 22
---	--	--	---	--

- 12.2. Факультет деканының өкімі, білім алушылардың анықтамалары және сол секілділер арнайы журналдарға тіркелетін бөлімшенің шығыс хат-хабарына жатады.
- 12.3. Бөлімшеде шығыс хат-хабар ретінде қарастырылып жатқан құжаттың (ережелер, қағидалар, жоспарлар және т.б.) жобалары, әдістемелік әзірлемелер, жоспарлар, жоспарлардың көшірмелері тіркелмейді.
- 12.4. Бөлімшеге бөгде тұлғалардан және ұйымдардан келіп түскен кіріс хат-хабарлар міндетті түрде Кеңсеге тіркеу үшін берілуі қажет.
- 12.5. Бөлімшеге келіп түскен тіркелген нөмірлері бар құжаттар (бұйрық көшірмелері, өкімдер, ережелер және т.с.с.) Кіріс хат-хабарды тіркеу журналына (СҚУ Н 403-10-20) оларға кіріс тіркеу нөмірі қойылмай-ақ тіркелуі мүмкін.

13. ТӘУЕКЕЛДЕР МЕН МҮМКІНДІКТЕРДІ БАСҚАРУ

Тәуекелдерді басқару

№	Тәуекелдің атауы	Ықтимал салдары	Басқару тетіктері мен шаралары
1	Қызметтік құжаттарды ресімдеуге қойылатын талаптарды бұзу	Сыртқы органдар тарапынан іс жүргізуді тексеру кезінде алынған сәйкессіздіктер мен айыппұл санкциялары	1. Қызметкерлерді қызметтік құжаттамаға қойылатын талаптармен таныстыру 2. Оқыту семинарларын өткізу
2	Кіріс хат-хабарларына жауап беру мерзімдерін бұзу тәуекелі	Мемлекеттік ұйымдардың жұмысындағы кідіріс	Кеңсе тарапынан кіріс хат-хабарларды орындаудың тұрақты мониторингі
3	Бұйрықтарды, өкімдерді бұйрықты, өкімді орындауға жауапты адамдарға дейін жеткізбеу тәуекелі	Бұйрықтарды, өкімдерді орындамау	1. Бұйрықтың көшірмесін алушылардың тізбесі бар тармақты бұйрыққа енгізу. 2. Өкімдерді тарату парағына сәйкес тарату.

14. ҮДЕРІС НӘТИЖЕСІНІҢ КӨРСЕТКІШТЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ӨЛШЕУ ӘДІСТЕРІ

№	Көрсеткіш	Өлшеу бірлігі	Нормативтік мәні	Өлшеу әдісі	Деректер көзі	Есептік формулалар	Бағалау кезеңі
1	Негізгі қызметтер бойынша бұйрықтардың саны	дана		Есептік	Бұйрықтарды тіркеу журналы		1 жыл
2	Кадрлар бойынша бұйрықтардың саны	дана		Есептік	Бұйрықтарды тіркеу журналы		1 жыл
3	Жеке құрам бойынша бұйрықтардың саны	дана		Есептік	Бұйрықтарды тіркеу журналы		1 жыл
4	Күндізгі бөлім бойынша бұйрықтардың саны	дана		Есептік	Бұйрықтарды тіркеу журналы		1 жыл
5	Сырттай бөлім бойынша бұйрықтардың саны	дана		Есептік	Бұйрықтарды тіркеу журналы		1 жыл
6	Тәжірибе бойынша бұйрықтардың саны	дана		Есептік	Бұйрықтарды тіркеу журналы		1 жыл
7	Негізгі қызметтер бойынша бұйрықтардың саны	дана		Есептік	Бұйрықтарды тіркеу журналы		1 жыл
8	Біліктілікті қайта даярлау және арттыру институты бойынша бұйрықтардың саны	дана		Есептік	Бұйрықтарды тіркеу журналы		1 жыл
9	Кіріс хат-хабардың саны	дана		Есептік	Кіріс хат-хабарларды тіркеу журналы		1 жыл
10	Шығыс хат-хабардың саны	дана		Есептік	Шығыс хат-хабарларды тіркеу журналы		1 жыл
11	Өкімдер саны	дана		Есептік	Өкімдерді тіркеу журналы		1 жыл

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 15 беті Стр. 15 из 22
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Приложение А

А. БҰЙРЫҚТАРДЫ РЕСІМДЕУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

- A1. Бұйрықтар университет бұйрығының арнайы бланкілерінде ресімделеді. Бланкілерді есепке алуды және беруді кеңсе жүзеге асырады.
- A2. Бұйрық екі тілде ресімделеді: мемлекеттік және орыс тілдерінде.
- A3. Бланкіде бұйрықтың бірінші беті мемлекеттік тілде басылады, қалған беттері (бар болса), сондай-ақ бұйрықтың орыс тіліндегі мәтіні А4 форматындағы қағаздың таза ақ парақтарында басылады.
- A4. Бұйрықты рәсімдеу кезінде СҚУ Н 403-01-20 нысаны қолданылады.
- A5. Егер бұйрықта екі беттен артық болса-екінші және одан кейінгі беттер беттің жоғарғы жағында, ортасында араб цифрларымен нөмірленеді.
- A6. Бұйрықтың тақырыбы қысқа және нақты құрылған болуы тиіс, оның негізгі мазмұнын көрсетуі және келесі сипаттағы сөздерден басталуы тиіс: «... тағайындау туралы», «... бөлу туралы», «... ақысы туралы», «... енгізу туралы», «...күшін жою туралы» және т.б.
- A7. Негізгі қызмет бойынша бұйрықтың мәтіні айқындаушы (кіріспе) және өкімдік екі бөліктен тұрады.
- A8. *Айқындаушы бөлікте (кіріспеді)* бұйрықты шығаруға негіз болған мақсаттар мен міндеттер, фактілер мен оқиғалар қысқаша баяндалады. Егер бұйрық басқа құжаттың негізінде шығарылса, онда айқындаушы бөлікте осы құжаттың атау септігінде, оның авторы, күні, нөмірі және тақырыбы көрсетіледі. Егер бұйрықтың мақсаттары түсіндіруді талап етпесе, бұйрықтың кіріспесі болмауы мүмкін. Бұйрық жобаларындағы кіріспе **"БҰЙЫРАМЫН"** деген сөзбен аяқталады, бас әріптермен, жартылай қалың қаріппен жазылады және оны басқа жолға ауыстыруға жол берілмейді.
- A9. Бұйрықтың өкімшілік бөлігінің мәтінінде баяндаудың императивті нысаны болуы керек. Онда орындаушылар, олар белгілеген әрекеттер мен орындау мерзімдері көрсетілген. Қажет болған жағдайда өкімдік бөлік тармақтарға, тармақшаларға және абзацтарға бөлінеді.
- A10. Тармақтар араб сандарымен (1, 2, 3,...) нөмірленеді. Бұйрықтың әрбір тармағы бұйыру әрекетінен немесе нақты тұлғаны көрсетуден басталуы мүмкін (оның лауазымының толық атымен).
- A11. Орындау мерзімі бұйрықтың әрбір тармағында көрсетіледі немесе жалпы бір тармақта барлық бұйыру әрекеттері үшін белгіленеді.
- A12. Бұйрықтың өкімдік бөлігінің соңғы тармағында Кеңсе бұйрықтың көшірмесін немесе одан үзінді көшірмені жіберуге тиісті адамдардың тізімі келтіреді.
- A13. Бұйрықтың өкімдік бөлігінің соңғы тармағында осы бұйрықтың орындалуын бақылау жүктелген лауазымды тұлға көрсетіледі (департамент директорлары, Басқарма мүшелері, Басқарма Төрағасы – Ректор).
- A14. Бұйрық мәтінінің астында бұйрыққа қол қоятын тұлғаның лауазымы және А.Т. (Басқарма Төрағасы – Ректор немесе Басқарма Төрағасының – Ректордың м.а.) көрсетіледі. Бұйрықтың соңғы парағының сырт жағында бұйрықты енгізген тұлғаның («Бұйрық енгізуші:» деген тақырыппен) және бұйрыққа бұрыштама қойған тұлғалардың («Бұйрыққа қол қоюшы» деген тақырыппен) лауазымдары, Т.А.Ө. көрсетіледі:»).
- A15. Бұйрықтың келісу бұрыштамалары бұйрықтың соңғы бетінің артқы жағында орыс тілінде ресімделеді
- A16. Қосымшалар қамтылуы тиіс:
 - қосымша нөмірі, бұйрықтың нөмірі мен күніне сілтеме келесі үлгіде:
20__ жылғы «__» ____дағы (дегі) № ____ бұйрыққа
/нөмір/ қосымша.
 - қосымшаның атауы;
 - қажетті қолтаңбалар мен бұрыштамалар.
- Егер қосымша біреу болса, оған нөмір қойылмайды.
- A17. Егер басып шығарушы құжат бұрын шыққан бұйрықтың күшін жойса, соңғы тармақта «0000 жылғы 00 00-дағы(дегі) № 00 бұйрықтың күші жойылған деп есептеу (жарамсыз деп есептеу)» сипатта көрсетіледі. Егер бұйрық бұрын шыққан бұйрықтың тек қана бір (немесе бірнеше) тармағының күшін жойса, тиісті тармақтардың күші жойылады

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 16 беті Стр. 16 из 22
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Приложение Б

Б. БҰЙРЫҚТАРДЫ ЕНГІЗУ ЖӘНЕ КЕЛІСУ РЕГЛАМЕНТІ**Бұйрық түрлері:**

1. Жеке құрам бойынша (ЖҚ)
2. Иссапарлар бойынша (І)
3. Демалыс бойынша (Д)
4. Күндізгі/сырттай оқу бойынша (КО/СО)
5. Тәжірибе және жұмысқа орналастыру бойынша (Т/Жо)
6. Негізгі қызмет бойынша (НҚ)
7. ҚДБАИ Бойынша (ҚДБАИ)

Бұйрық түрі	Бұйрық енгізуші	Бұйрыққа қол қоюшы
ЖҚ, І, Д	▪ ПБҚ жетекшісі	▪ Ректор аппаратының жетекшісі ▪ ЭЖҚД директоры – бас есепші ▪ ЗБ жетекшісі ▪ Бас комплаенс академ офицер Қажет болған жағдайда: ▪ Бұйрықта аталған бөлімшенің қызметіне жетекшілік ететін басқарма мүшесі ▪ Қызметі бұйрықта қозғалатын департамент директоры
КО/СО	▪ Бұйрықты дайындаған академиялық қызмет департаментінің бөлім жетекшісі ▪ Foundation факультетінің деканы	▪ АС жөніндегі Басқарма мүшесі ▪ Ректор аппаратының жетекшісі ▪ ЭЖҚД директоры-бас есепші ▪ ЗБ жетекшісі/заңгер-кеңесші ▪ АҚД директоры ▪ Бас комплаенс академ офицер
Т/Жо	▪ МжЖҚО жетекшісі	▪ АС жөніндегі Басқарма мүшесі ▪ Ректор аппаратының жетекшісі ▪ ЭЖҚД директоры-бас есепші ▪ АҚД директоры Қажет болған жағдайда: ▪ ЗБ жетекшісі, студенттер тобы тәжірибеге шыққан жағдайда ▪ Бас комплаенс академ офицер
ҚДБАИ	▪ ҚДБАИ директоры	▪ Ректор аппаратының жетекшісі ▪ ЭЖҚД директоры-бас есепші ▪ ЗБ жетекшісі ▪ ПБҚ жетекшісі ▪ Бас комплаенс академ офицер
НҚ	▪ Бұйрық дайындаған бөлімше жетекшісі / департамент директоры	▪ Бұйрық енгізетін бөлімшенің қызметіне жетекшілік ететін Басқарма мүшесі ▪ Ректор аппаратының жетекшісі ▪ ЭЖҚД директоры-бас есепші ▪ ЗБ жетекшісі ▪ Бас комплаенс академ офицер Қажет болған жағдайда: ▪ Бұйрықта аталған бөлімшенің қызметіне жетекшілік ететін басқарма мүшесі ▪ Бұйрықта қызметі қозғалатын Департамент директоры ▪ Бұйрық енгізетін бөлімше бағынатын Департамент директоры ▪ Бұйрықта қызметі қозғалатын бөлімшелердің жетекшілері

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 17 беті Стр. 17 из 22
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

В қосымша

В. ХАТТАМАЛАРДЫ РЕСІМДЕУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

- B1. Университеттен тыс шықпайтын хаттамалар бланкіде рәсімделмейді.
- B2. Хаттаманың күні өткізілген отырыстың күні болып табылады. (Мысалы, 2020 жылғы 12 наурыз). Егер отырыс бірнеше күнге жалғасса, басталған күні мен аяқталған күнін сызықша арқылы көрсетеді (2020 жылғы 12-14 наурыз).
- B3. Хаттамаларға күнтізбелік немесе оқу жылы шегінде, алқалы қызметтің әрбір түрі (отырыстар, жиналыстар, кеңестер және т.б.) бойынша жеке-жеке реттік нөмірлер беріледі.
- B4. Хаттаманың тақырыбы алқалы қызмет түрін (отырыс, жиналыс, кеңес), сондай-ақ, ілік септікте алқа мүшесінің атын көрсетуден тұрады. Мысалы: “Басқарма отырысының № 2 ХАТТАМАСЫ”.
- B5. Хаттама мәтіні екі бөлімді қамтиды: кіріспе және негізгі.
- B6. Хаттаманың **кіріспе бөлімінде** төрағаның (төрағалық етушінің), хатшының, қатысушылардың аты-жөнінің бірінші әрпі, тегі және күн тәртібі көрсетіледі.
- B7. Қатысушылардың аты-жөнінің бірінші әрпін, тегін әліпби ретімен, үтір арқылы, бір бағанда орналастырады. Егер қатысушылардың саны 10-нан асса, олардың жалпы саны және қасында жақшада «тізім қосылады» белгісімен көрсетіледі.
- B8. Күн тәртібіндегі мәселелер күн тәртібінің әрбір тармағы бойынша баяндамашыны (оның есімінің бас әріптері, тегі, лауазымы) көрсете отырып, олардың маңыздылығы тәртібімен санамаланады. Әрбір мәселе абзацтан басылады, араб санымен нөмірленеді және оның атауы «туралы» деген сылтаумен басталады. Күн тәртібі хаттамаға қосымшамен ресімделген жағдайда, хаттамада мәтіннің алдында «күн тәртібі қоса беріледі» деген жазу жазылады.
- B9. Хаттаманың негізгі бөлігі күн тәртібінің тармақтарына сәйкес келетін бөлімдерден тұрады. Әр бөлім үш бөліктен тұрады: «ТҮНДАДЫ», «СӨЗ СӨЙЛЕДІ», «ҚАУЛЫ ЕТТІ» («ШЕШТІ»), олар сол жақ жиектен бас әріптермен басылады.
- B10. «**ТҮНДАДЫ**» тарауында баяндамашының тегі мен аты-жөнінің бірінші әрпін (атау септігінде), және әрі қарай сызықша арқылы бас әріппен баяндаманың қысқа, анық жазбасын көрсетеді. Егер баяндама мәтіні стенографияланған немесе баяндамашымен ұсынылған болса, сызықшадан кейін бас әріппен «Баяндама қосылған» деп жазылады. Баяндамаға автордың қолы қойылған болуы керек.
- B11. «**СӨЗ СӨЙЛЕДІ**» сөзінен кейін азат жолдан баяндамашының тегі мен аты-жөнінің бірінші әрпін (атау септігінде), әрі қарай сызықша арқылы бас әріппен сөз сөйлеушілерді атау септігінде (жақшада лауазымдарының атын көрсетуге болады) жазады, сызықшадан кейін бас әріппен баяндаманың мазмұнын жазады.
- B12. «**ҚАУЛЫ ЕТТІ**» («**ШЕШТІ**») бөлімінде талқыланатын мәселе бойынша қабылданған шешім көрсетіледі. Шешім бөлігінде белгісіз формадағы етістіктер қолданылады. «ҚАУЛЫ ЕТТІ» немесе «ШЕШТІ» тарауы келесі үлгі бойынша құрылады: *іс-әрекет → орындаушы → мерзім*.
- B13. Орындаушы құрылымдық бөлімшенің немесе нақты лауазымды тұлға бола алады.
- B14. Егер күн тәртібінің қандайда бір сұрақтары бойынша қаулы түрлі сипаттағы іс-әрекеттерден тұрса, оны тармақтар мен тармақшаларға бөлген жөн.
- B15. Хаттамаға қандай да бір құжаттың бекітілгені туралы шешім тіркеліне алады. Мұндай жағдайда хаттамада күннің сілтемесі мен құжаттың нөмірі болуы керек, ал құжаттың өзін хаттамаға қосқан жөн.
- B16. Таңдау жасау кезінде хаттамада әр кандидатура бойынша дауыс берудің нәтижелері көрсетіледі.
- B17. Егер хаттамаға стенограмма қосылған болса, бұл жайлы хаттаманың бөлімінен кейін жазба жүргізіледі – Отырыс ... стенографияланады. Стенограмма қосылады.
- B18. Хаттамаға төраға мен хатшы (төрағалық етуші және жазба жүргізген адам) қол қояды.
- B19. Хаттамалардың көшірмелері немесе қабылданған шешімдер хаттамалардан үзінділер түрінде мүдделі тұлғаларға тарату көрсеткішіне сәйкес жіберіледі. Тарату көрсеткішін мәселені қарауды дайындаған құрылымдық бөлімшенің басшысы жасайды және бекітеді.
- B20. Хаттамалардың көшірмелері және олардан үзінді көшірмелер Университеттің мөрімен расталады.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 18 беті Стр. 18 из 22
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Г қосымша

Г. ХАТТАРДЫ РЕСІМДЕУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

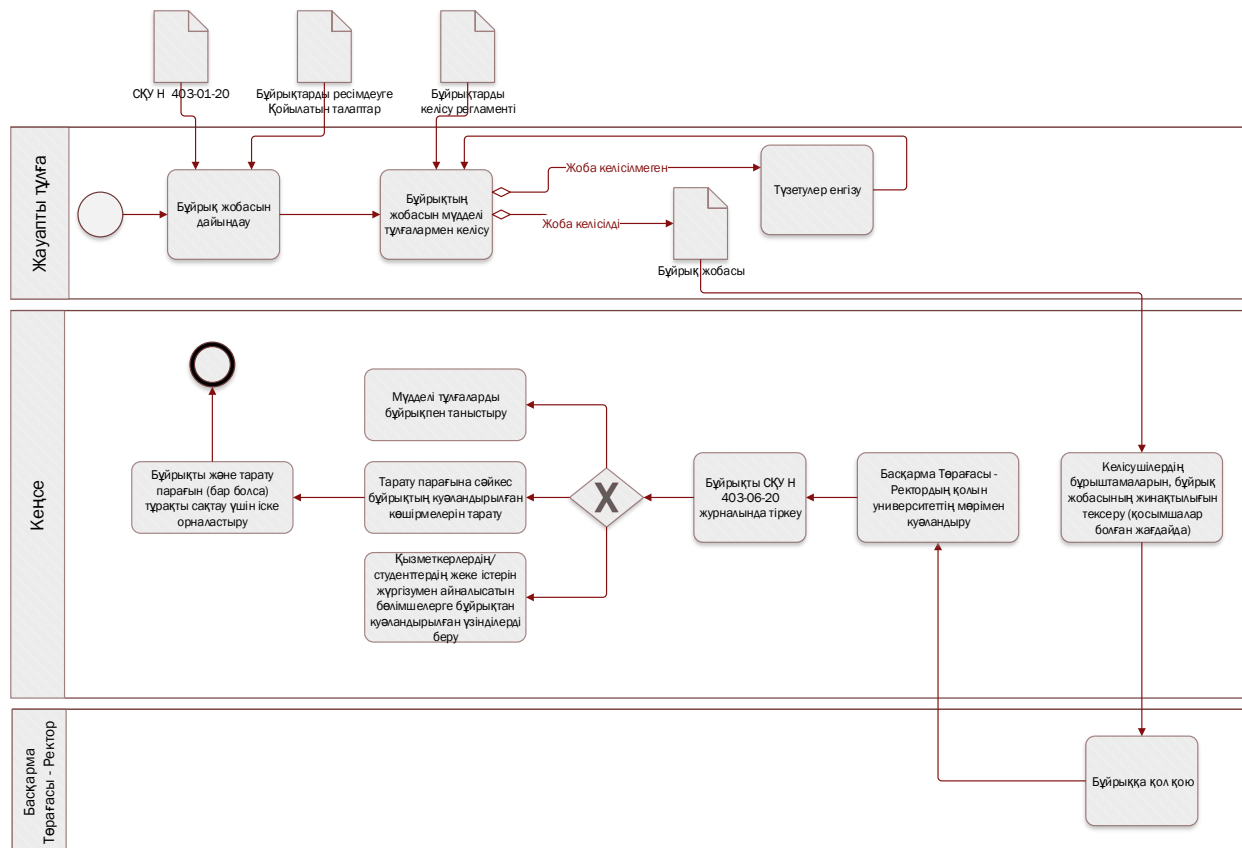
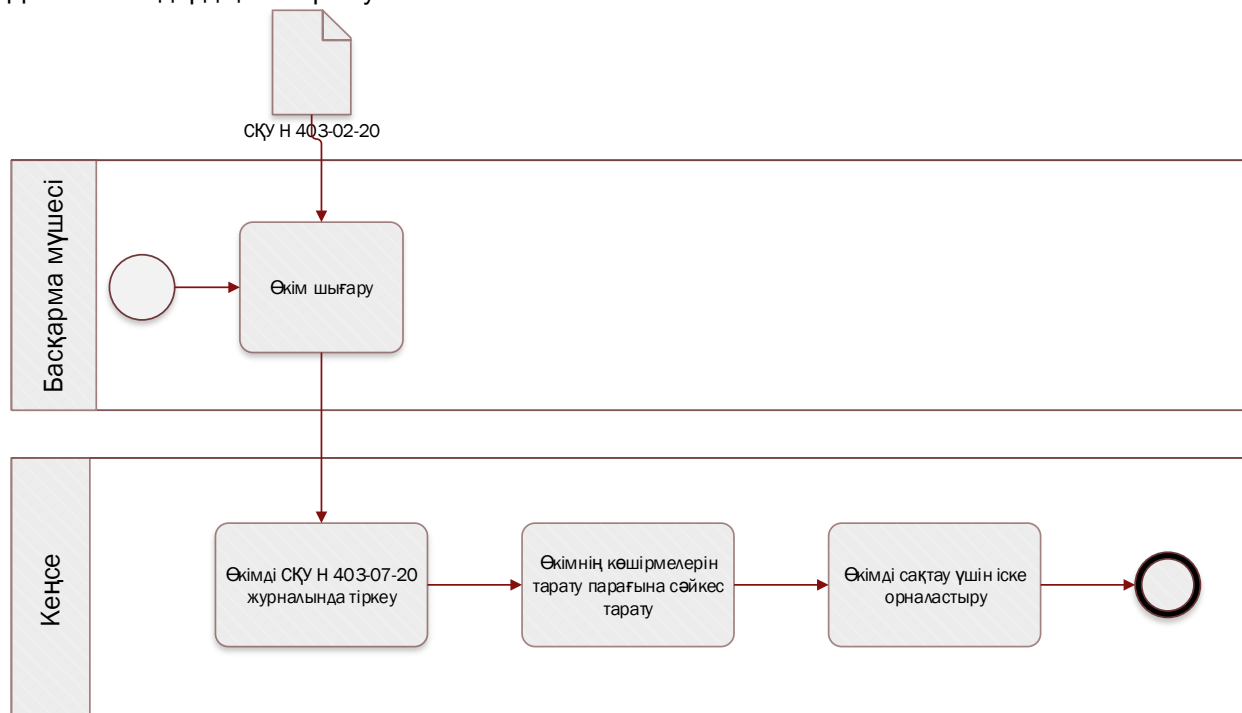
- Г1. Шығыс хатты құру үшін «Электрондық құжат айналымы» АЖ пайдаланылады.
- Г2. Электрондық поштаны құру интерфейсі «Шығыс қосу» түймесін басқан кезде ашылады.
- Г3. Бірінші кезеңде Орындаушы мынадай деректерді енгізеді:
 - мәтіннің тақырыбы (хаттың тақырыбы);
 - ұйымның (автордың немесе корреспонденттің) атауы;
 - хат жіберілетін электрондық және / немесе пошта мекенжайы.
- Г4. Екінші кезеңде Орындаушы хаттың шаблондарын өзіне қажетті тілдерде (қазақ, орыс, ағылшын) жүктеп алады.
- Г5. Хат жасалатын тілді таңдау:
 - адресатқа ҚР ішінде жолданатын хаттар мемлекеттік және орыс тілдерінде жасалады;
 - адресатқа жақын шетелге жіберілетін хаттар ағылшын немесе орыс тілдерінде жасалады;
 - адресатқа алыс шет елдерге жіберілетін хаттар ағылшын тілінде жасалады; қажет болған жағдайда мемлекеттік және (немесе) орыс тілдерінде теңтүпнұсқалы хат дайындалады;
- Г6. Хат үлгісі бар тіркелген құрамы өрістер толтыру және тіркелген форматы енгізілетін мәтін. Хат өлшемі 14 пункт Times New Roman гарнитурасының шрифтімен ресімделеді.
- Г7. Орындаушы хаттар міндетті түрде толтырады барлық өріс шаблон.
- Г8. Егер құжат *бірнеше біртекті ұйымдарға* бағытталған болса, олар жалпы көрсетіледі. Құжатта төрттен артық адресат болмауға тиіс. Адресаттардың саны көп болған жағдайда құжатты тарату тізімі (тізілімі) жасалады және құжаттың әрбір данасында бір адресат көрсетіледі.
- Г9. Құжатты *заңды тұлғаға* жолдаған кезде оның пошталық мекенжайы көрсетілуі мүмкін. Құжатты *жеке тұлғаға* жолдаған кезде оның пошталық мекенжайы, содан кейін алушының тегі мен аты-жөні көрсетіледі.
- Г10. Адресаттың лауазымы ұйымның атауымен барыс септігінде көрсетіледі (кімге? - басшыға..., директорға..., Министрге ... және т.б.). Жаңа жолда адресаттың барыс септігіндегі тегі және оның аты мен әкесінің атының инициалдары көрсетіледі.
- Г11. Хаттың тақырыбында өтініш орналастырылады, онда адресаттың аты-жөні толық көрсетіледі.
- Г12. Жазу стилі баяндаудың қарапайымдылығы мен дәлдігімен үйлескен дұрыс, іскерлік болуы керек.
- Г13. Егер шығыс хат кіріс хатқа жауап ретінде дайындалған болса, хаттың кіріспе бөлігінде кіріс хаттың нөмірі мен күні де көрсетіледі.
- Г14. Егер хат бұрын жіберілгенге қосымша жіберілетін болса, онда онда бұрын жіберілген хаттың нөмірі мен күнін көрсету керек.
- Г15. Хаттарды орындау мен өңдеуді жеделдету және жеңілдету үшін әр мәселе бойынша бөлек жазу ұсынылады.
- Г16. Хаттың мәтіні бір немесе екі мағыналық бөліктен тұрады. Бір бөліктен тұратын хат – бұл түсіндірмесі жоқ өтініш, кіріспесі жоқ ескерту, негізі жоқ хабарлама.
- Г17. Егер хаттың мәтіні айқындаушы және қорытынды бөліктерден тұратын болса, бірінші бөлікте хатты жасаудың себебі, негізі немесе негіздемесі баяндалады, хатты дайындауға негіз болған құжаттарға сілтемелер жасалады, екінші бөлікте – тұжырымдар, ұсыныстар, өтініштер, шешімдер орналастырылады.
- Г18. Мәтіннің кері құрылымы (қорытынды – айқындама) бас тарту хаттарында болуы мүмкін.
- Г19. Хаттарда баяндаудың келесі нысандары қолданылады:
 - көпше түрдің бірінші жағынан (мысалы: "ұсынуды сұраймыз", "сізге жолдаймыз");
 - жекеше түрдің бірінші жағынан (мысалы: "жіберуді сұраймын", "қажет деп санаймын");
 - үшінші тұлғаның жеке басы (мысалы: "министрлік қарсы емес").
- Г20. Мәтінде белгіленген хатқа қосымша болған кезде хаттың негізгі мәтінінен кейін «Қосымша: _____ парақта, _____ тілде» нысаны бойынша парақтар саны және орындау тілі көрсетіледі.
- Г21. Хатқа мәтінде белгіленбеген қосымша болған кезде хаттың негізгі мәтінінен кейін оның атауы, парақтар саны, орындалу тілі, сондай-ақ болған кезде нысан бойынша күні мен

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СКУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СКУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 19 беті Стр. 19 из 22
---	--	--	---	--

- тіркеу _____ нөмірі _____ (индексі) _____ көрсетіледі.
«Қосымша: _____ (атауы) _____ парақта, на _____ тілінде».
- Г22. Екі және одан да көп қосымшалар болған кезде олар нөмірленеді және әрбір құжат үшін парақтардың атауы мен саны көрсетіледі.
- Г23. Әрбір қосымшаның жоғарғы оң жақ бұрышында "N қосымша" Нысаны бойынша қосымшаның нөмірі көрсетіледі.
- Г24. Хат мәтінінен және қосымшалар аударылғаннан кейін хатты дайындаған Орындаушының деректері көрсетіледі: атау септігіндегі тегі мен аты-жөні және онымен байланысуға арналған байланыс ақпараты (телефон нөмірі, e-mail).
- Г25. Толтырылған шаблон хат тіліне сәйкес "Жауапты жүктеу" өрісіне бекітіледі.

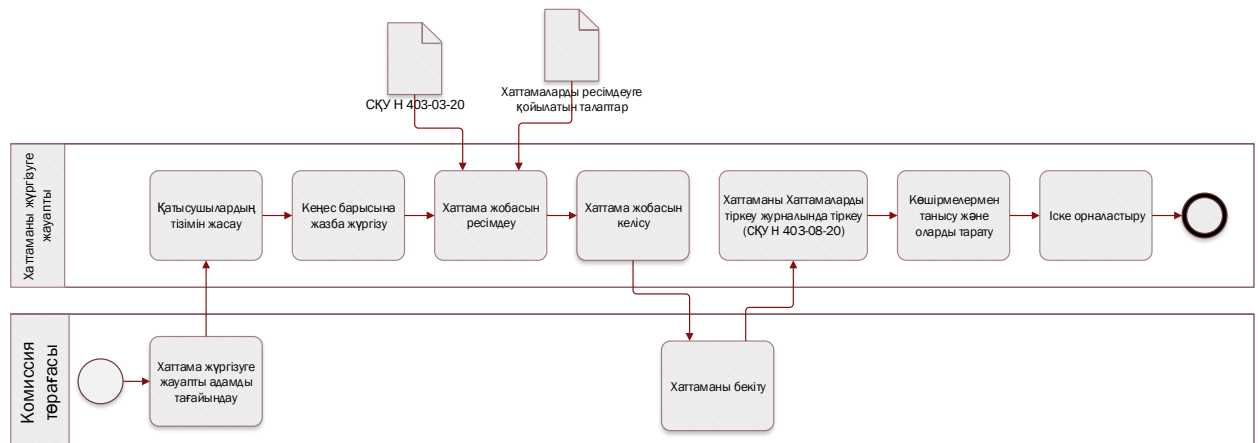
	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 20 беті Стр. 20 из 22
---	---	---	--	---

Приложение Д

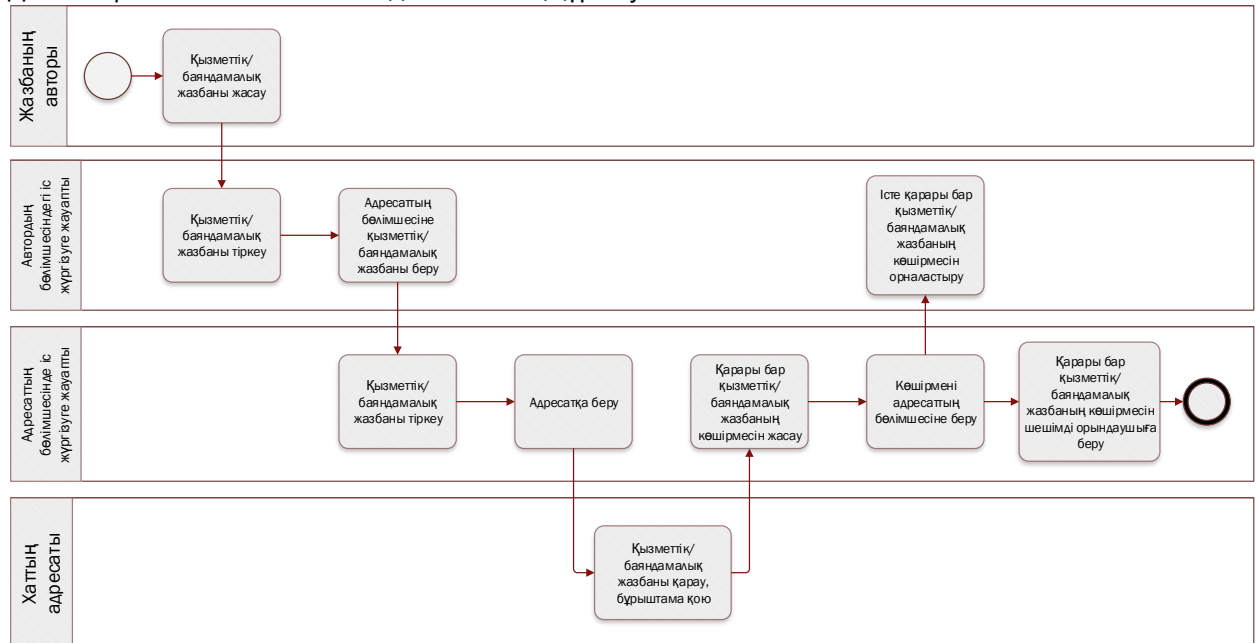
Д. «ҚЫЗМЕТТІК ҚҰЖАТТАМА» ҮДЕРІСІНІҢ БЛОК-ТӘСІМІ**Д1. Бұйрықтардың шығарылуы****Д2. Өкімдердің шығарылуы**

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 21 беті Стр. 21 из 22
---	--	--	---	--

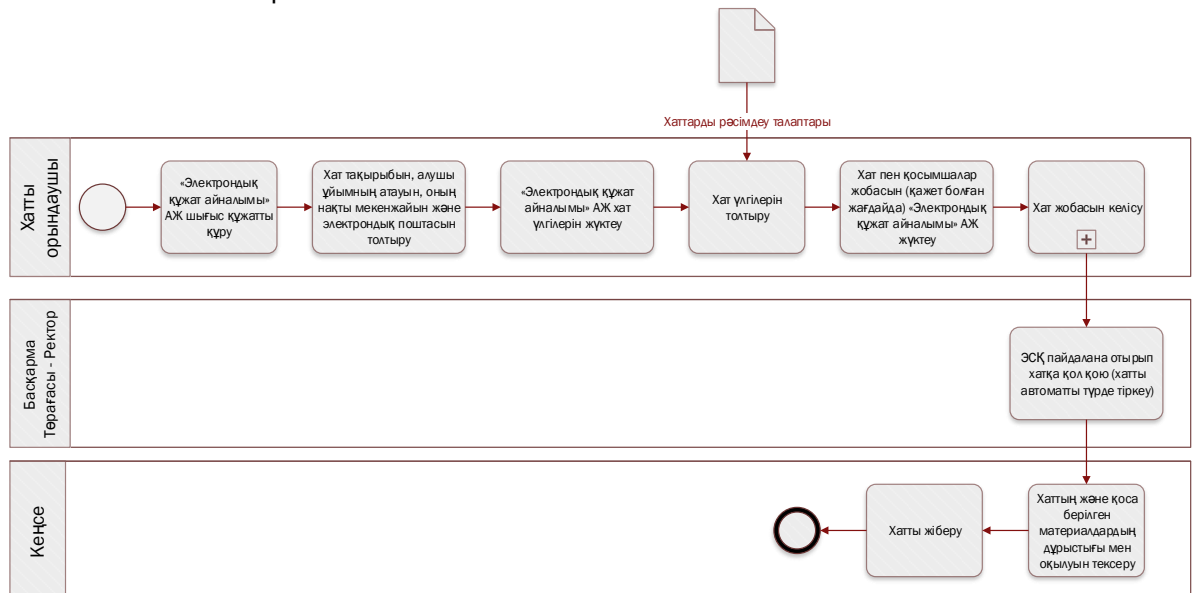
Д3. Кеңестердің хаттамалануы



Д4. Қызметтік немесе баяндама хаттың құрылуы

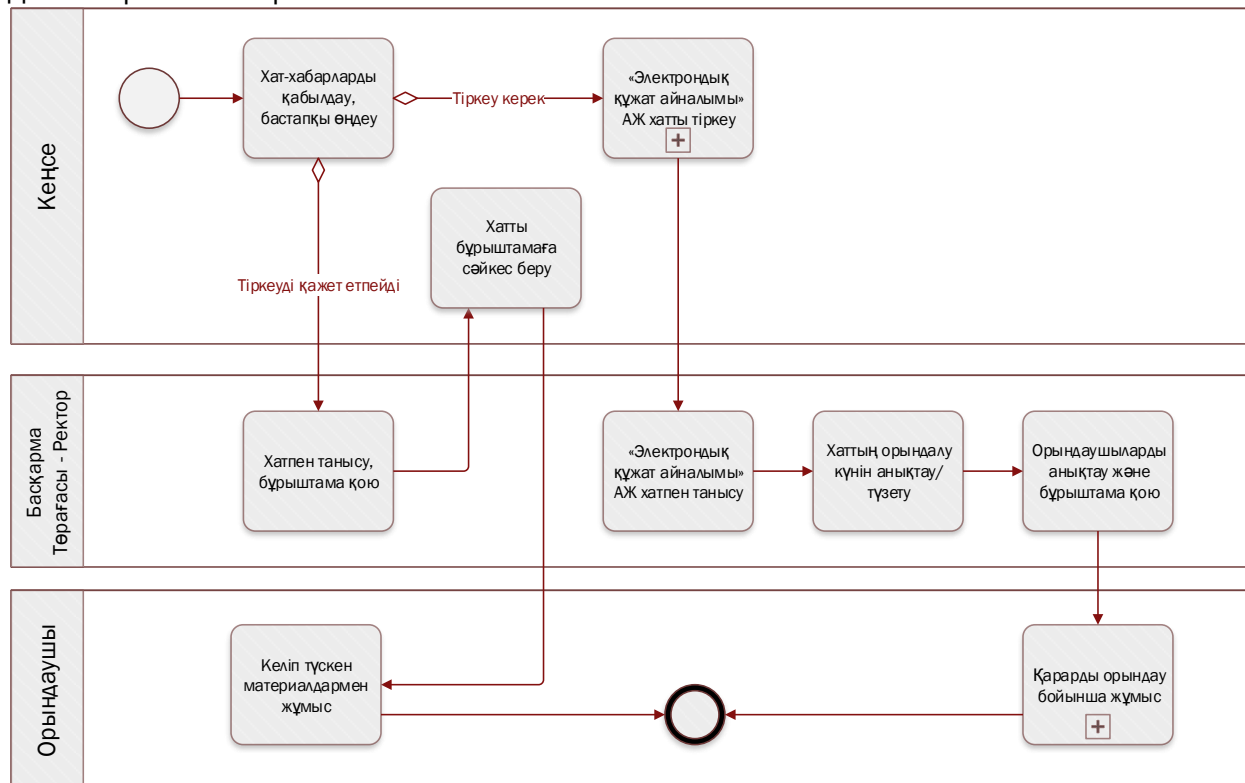


Д5. Шығыс хат-хабар



	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	22 беттің 22 беті Стр. 22 из 22
---	---	---	---	--

Д6. Кіріс хат-хабар



Кірістер	
Жеткізушілер	Не жеткізіледі
Д1. Бұйрықтардың шығарылуы	
Жауаптылар	Бұйрықтардың жобалары
Д2. Кеңестердің хаттамалануы	
Жауапты	Хаттамалардың жобалары
Д3. Өкімдердің шығарылуы	
Жауапты	Өкімдердің жобалары
Д4. Қызметтік немесе баяндама хаттың құрылуы	
Қызметкерлер	Қызметтік немесе баяндама хат
Д5. Шығыс хат-хабар	
Жауаптылар	Хаттардың жобалары
Д6. Кіріс хат-хабар	
Ұйымдар	Хаттар

Шығыстар	
Жеткізушілер	Не жеткізіледі
Д1. Бұйрықтардың шығарылуы	
Персонал	Бұйрықтар
Д2. Кеңестердің хаттамалануы	
Персонал	Хаттамалар
Д3. Өкімдердің шығарылуы	
Персонал	Өкімдер
Д4. Қызметтік немесе баяндама хаттың құрылуы	
Бөлімшелердің жетекшілері	Ұсыныстар
Д5. Шығыс хат-хабар	
Ұйымдар	Хаттар
Д6. Кіріс хат-хабар	
Орындаушылар	Бұрыштамалар

Некоммерческое акционерное общество
«Северо-Казахстанский университет им. М. Козыбаева»

ПРОЦЕДУРА
СЛУЖЕБНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Копия	Код	Издание	Ответственный за процесс	Ответственный по качеству
	ПРО СКУ 403-20	шестое	Б. Каирнасов	М. Погребницкая

г. Петропавловск, 2020

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 2 беті Стр. 2 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

Содержание

1.	Общие положения	2
2.	Нормативные ссылки	3
3.	Термины и определения	3
4.	Обозначения и сокращения	4
5.	требования к оформлению документации	4
6.	Порядок издания приказов	4
7.	Порядок издания распоряжений.....	6
8.	Порядок протоколирования совещаний	6
9.	Информационно-справочная документация.....	7
10.	Исходящая корреспонденция	9
11.	Входящая корреспонденция	10
12.	Делопроизводство в подразделениях.....	13
13.	Управление рисками и возможностями	13
14.	Показатели результата процесса и методы их измерения.....	14
А.	Требования к оформлению приказов	15
Б.	Регламент внесения и согласования приказов.....	16
В.	Требования к оформлению протоколов	17
Г.	Требования к оформлению писем.....	18
Д.	Блок-схема процесса «Служебная документация»	20

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая процедура «Служебная документация» (в дальнейшем — Процедура или ПРО СҚУ) разработана с **целью** управления служебными документами общего делопроизводства в НАО «Северо-Казахстанский университет им. М. Козыбаева» (далее – Университет).
- 1.2. Требования настоящей процедуры **применяются** к следующим служебным документам Университета:
 - приказ;
 - распоряжение;
 - протокол;
 - служебная, докладная записка;
 - объяснительная записка;
 - представление;
 - письмо.
- 1.3. Процедура **обязательна** для исполнения всеми работниками Университета при оформлении служебной документации.
- 1.4. Все работы по организации документооборота в Университете **контролирует** руководитель Канцелярии, в подразделениях — руководители подразделений или лица, выполняющие обязанности по ведению делопроизводства (ответственные за делопроизводство в подразделениях Университета).
- 1.5. В Приложении Д для наглядности представлены блок-схема и матрицы входов/выходов процесса «Служебная документация».
- 1.6. Настоящая процедура является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит **предоставлению** другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Председателя Правления – Ректора Университета.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 3 беті Стр. 3 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

МС ИСО 9000:2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
МС ИСО 9001:2015	Системы менеджмента качества. Требования.
МС ИСО 9004:2018	Менеджмент качества. Качество в организации. Руководство по достижению устойчивого успеха.
СТ РК 1037-2001	Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
Постановление Правительства Республики Казахстан от 31 октября 2018 года № 703 ПРО СҚУ 401-17	Об утверждении Правил документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях Внутренняя нормативная документация.

2.2. Настоящая процедура вводит в действие следующие формы:

Ф СҚУ 403-01-20	Приказ.
Ф СҚУ 403-02-20	Распоряжение.
Ф СҚУ 403-03-20	Протокол.
Ф СҚУ 403-04-20	Служебная, докладная записка.
Ф СҚУ 403-06-20	Журнал регистрации приказов.
Ф СҚУ 403-07-20	Журнал регистрации распоряжений.
Ф СҚУ 403-08-20	Журнал регистрации протоколов.
Ф СҚУ 403-09-20	Журнал регистрации исходящей корреспонденции.
Ф СҚУ 403-10-20	Журнал регистрации входящей корреспонденции.
Ф СҚУ 403-11-20	Журнал регистрации телефонограмм.
Ф СҚУ 403-12-20	Выписка из приказа.
Ф СҚУ 403-13-20	Объяснительная записка.
Ф СҚУ 403-14-20	Представление.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Письмо	обобщенное название различных по содержанию документов, передаваемых по различным каналам связи, служащих для обмена информацией и являющихся правовыми.
Подлинник	экземпляр документа, оформленный подлинными подписями, имеющий подлинные реквизиты согласования и утверждения.
Приказ	распорядительный документ, издаваемый Председателем Правления – Ректором Университета в целях разрешения оперативных и перспективных задач Университета.
Распоряжение	распорядительный документ, издаваемый Председателем Правления – Ректором, Членами Правления, деканами факультетов (директором института) в целях разрешения оперативных вопросов.
Протокол	документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на совещаниях, собраниях, конференциях и т. д.
Телефонограмма	устное сообщение по телефону.
Служебная записка	документ, исходящий из подразделения или от должностного лица и направляемый любому адресату внутри Университета.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 4 беті Стр. 4 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

Докладная записка	документ, адресованный вышестоящему руководителю и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, о выполненной работе, содержащий выводы и предложения составителя.
Объяснительная записка	документ, объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка.
Представление	документ, исходящий от руководителя структурного подразделения Университета, адресованный Председателю Правления – Ректору, содержащий просьбу служебного характера.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ВНД	внутренние нормативные документы.
ДЭПФ	Департамент экономического планирования и финансов
ИАКУВ	Информационно-аналитический комплекс управления вузом
ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
ПРО СҚУ	процедура Университета.
СМК	система менеджмента качества.
СУП	Служба управления персоналом.
Университет	НАО «Северо-Казахстанский университет им. М. Козыбаева».
ЭЦП	Электронная цифровая подпись.
ЮО	Юридический отдел

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 5.1. Документы, относящиеся к служебной документации, оформляются при помощи устройств компьютерной техники на белых чистых листах бумаги формата А4 и имеют поля:
 - 1) левое поле – 30 мм;
 - 2) правое поле – 15 мм;
 - 3) верхнее поле – 20 мм;
 - 4) нижнее поле – 20 мм.
- 5.2. Текст документа печатается размером 14, шрифтом Times New Roman через один межстрочный интервал. В отдельных случаях, а также при оформлении таблиц, приложений, отметки об исполнителе, примечаний допускается изменение размеров шрифта и межстрочного интервала.
- 5.3. При оформлении документа на двух и более листах второй и последующие листы нумеруются.
- 5.4. В приказах, распоряжениях, протоколах, письмах дата документа оформляется следующим образом: день месяца и год оформляются арабскими цифрами, месяц – прописью. В других документах – цифровым способом день месяца и месяц двумя парами арабских цифр, разделенными точкой, год – четырьмя арабскими цифрами.

6. ПОРЯДОК ИЗДАНИЯ ПРИКАЗОВ

- 6.1. Приказами оформляются решения правового характера, а также по оперативным, организационным, кадровым (прием, перемещение, совмещение, перевод, увольнение, аттестация, повышение квалификации, присвоение званий, изменение фамилии, поощрения, награждения, наложение дисциплинарных взысканий, оплата труда, премирование, различные выплаты, все виды отпусков работников, дежурства по профилю основной деятельности, командировки) и другим вопросам.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 5 беті Стр. 5 из 23
---	--	--	---	--

- 6.2. Проект приказа готовят:
 - СУП для оформления кадровых вопросов;
 - руководители подразделений;
 - Канцелярия по указанию Председателя Правления - ректора
 - другие ответственные лица, имеющие соответствующие полномочия или прямые указания руководства.
- 6.3. При подготовке проекта приказа следует:
 - использовать форму Ф СКУ 403-01-20;
 - руководствоваться требованиями к оформлению приказа (Приложение А);
 - согласовать правильность оформления проекта приказа с Канцелярией.
- 6.4. Разработчик проекта приказа, как правило, отвечает за его согласование с заинтересованными лицами. Регламент внесения и согласования приказов представлен в Приложении Б. При наличии замечаний разработчик проекта приказа должен обеспечить внесение изменений в приказ.
- 6.5. Рассмотрение проектов приказа и его согласование осуществляется в течение двух дней.
- 6.6. После согласования проект приказа передается в Канцелярию, которая проверяет:
 - наличие всех необходимых виз;
 - комплектность и правильность оформления приложений к приказу;
 - при необходимости – наличие выписок из приказа (для приказов по личному составу, по дневному/заочному обучению), листа рассылки.
- 6.7. Приказ подписывает Председатель Правления – Ректор или лицо, исполняющее его обязанности.
- 6.8. В подписанном приказе исправления и дополнения не допускаются, а при необходимости готовится другой приказ.
- 6.9. Подписанный Председателем Правления – Ректором приказ передается Канцелярии.
- 6.10. Канцелярия после получения приказа:
 - заверяет подлинность подписи Председателя Правления – Ректора печатью Университета;
 - регистрирует приказ в Журнале регистрации приказов (Ф СКУ 403-06-20);
 - проставляет в приказе порядковый номер, определенный по Журналу регистрации приказов;
 - при необходимости – обеспечивает ознакомление заинтересованных лиц с приказом под роспись;
 - при необходимости распространяет заверенные копии приказа в соответствии с листом рассылки;
 - при необходимости передает заверенные выписки из приказа в подразделения, занимающиеся ведением личных дел сотрудников/студентов;
 - размещает приказ и, при наличии, лист рассылки в дело для постоянного хранения (отдельные дела по каждому виду приказов), которые хранятся определенное количество лет в соответствии с утвержденной номенклатурой.
- 6.11. Руководитель СУП или работник, ведущий кадровую документацию отвечает за ознакомление работников с приказами по кадровым вопросам. Факт ознакомления удостоверяется подписью, фамилией и инициалами работников, проставляемыми

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 6 беті Стр. 6 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

ниже реквизита «отметка о согласовании документа» или на оборотной стороне приказа.

7. ПОРЯДОК ИЗДАНИЯ РАСПОРЯЖЕНИЙ

- 7.1. Распоряжения издаются Председателем Правления – Ректором или Членами Правления по оперативным вопросам повседневной учебной, научной, воспитательной, хозяйственной и административной деятельности Университета.
- 7.2. Распоряжения могут издаваться деканами факультетов заведующими кафедрами по оперативным вопросам деятельности факультета, кафедры.
- 7.3. Как правило, распоряжение имеет ограниченный срок действия и распространяется на узкий круг исполнителей (структурных подразделений).
- 7.4. При подготовке распоряжения используется форма Ф СҚУ 403-02-20.
- 7.5. Текст распоряжения должен содержать:
 - конкретное задание (работу);
 - ответственность исполнителя;
 - срок исполнения.
- 7.6. Распоряжение, изданное и подписанное Председателем Правления – Ректором или Членом Правления, передается Канцелярии.
- 7.7. Канцелярия после получения распоряжения:
 - регистрирует распоряжение в Журнале регистрации распоряжений (Ф СҚУ 403-07-20);
 - проставляет в распоряжении порядковый номер;
 - при необходимости обеспечивает ознакомление заинтересованных лиц;
 - при необходимости изготавливает и рассылает копии распоряжения всем заинтересованным лицам, как правило, руководителям соответствующих подразделений;
 - размещает распоряжение в дело для хранения.
- 7.8. В случае издания распоряжения деканом факультета ответственный за делопроизводство в деканате факультета:
 - регистрирует распоряжение в Журнале регистрации распоряжений (Ф СҚУ 403-07-20);
 - проставляет в распоряжении порядковый номер;
 - при необходимости обеспечивает ознакомление заинтересованных лиц;
 - при необходимости изготавливает и рассылает копии распоряжения всем заинтересованным лицам, как правило, заведующим кафедрами;
 - размещает распоряжение в дело для хранения.

8. ПОРЯДОК ПРОТОКОЛИРОВАНИЯ СОВЕЩАНИЙ

- 8.1. Совещания (собрания, заседания) высшего руководства или коллегиальных органов Университета протоколируются.
- 8.2. Как правило, протокол ведет и оформляет секретарь совещания или другое специально назначенное лицо.
- 8.3. Ответственный за ведение протокола:
 - составляет список присутствующих;
 - ведет запись хода совещания и принятых решений;
 - оформляет протокол, учитывая требования Приложения В. Протокол рекомендуется оформлять на основе формы Ф СҚУ 403-03-20;

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 7 беті Стр. 7 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

- обеспечивает согласование и утверждение протокола;
 - регистрирует протокол в Журнале регистрации протоколов (Ф СКУ 403-08-20);
 - проставляет в протоколе порядковый номер, определенный по Журналу регистрации протоколов;
 - при необходимости обеспечивает ознакомление с протоколом под роспись;
 - при необходимости изготавливает и рассылает копии протокола (или выписки из протокола) всем заинтересованным лицам, как правило, руководителям соответствующих подразделений. Для регистрации получения копий протоколов под роспись рекомендуется прикреплять к подлиннику список рассылки;
 - размещает протокол в соответствующее дело для постоянного хранения.
- 8.4. Протокол подписывает должностное лицо, назначенное для его ведения, или председатель и секретарь (при их наличии). Протокол заседания Правления и Ученого совета после согласования утверждает Председатель Правления – Ректор.
- 8.5. Коллегиальный орган своим решением может обязать секретаря знакомить каждого выступающего с записью его выступления и получать подпись выступающего, согласно с записью своего выступления.

9. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

9.1. Служебные, докладные и объяснительные записки

- 9.1.1. Докладные, служебные и объяснительные записки входят в состав информационно-справочных документов и несут информационный характер. Эти документы сообщают сведения, побуждающие принимать определенные управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия, они не содержат поручений, не обязывают их выполнять. Они необходимы для оперативного управления и при их помощи происходит обмен информацией внутри организации.
- 9.1.2. *Служебная записка* – это документ, который составляется работником или руководителем подразделения на имя руководителя в другое подразделение в этой же организации или высшему руководству. При помощи служебной записки решаются только служебные вопросы, она обеспечивает связь между департаментами и отделами. В ней обычно отражаются вопросы хозяйственного, материально-технического, информационного обеспечения и т. д. Служебная записка оформляется в соответствии с Ф СКУ 403-04-20.
- 9.1.3. *Докладная записка* – это документ, адресованный руководителю организации или структурного подразделения. В докладной записке основательно излагается какой-либо вопрос, иными словами, докладывается возникшая ситуация и преследуется цель подвигнуть руководство к принятию соответствующих мер или определенного решения. Докладная записка оформляется в соответствии с Ф СКУ 403-04-20.
- 9.1.4. *Объяснительная записка* – документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, программы, отчета и т. д.), или объясняющий причины нарушения трудовой дисциплины, невыполнения какого-либо поручения. Объяснительная записка оформляется в соответствии с Ф СКУ 403-13-20.
- 9.1.5. Текст служебной, докладной или объяснительной записки должен состоять из двух частей:
- в первой части должны излагаться факты, послужившие поводом к составлению служебной, докладной или объяснительной записки;

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Қозыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 8 беті Стр. 8 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

- во второй части должны содержаться выводы (за исключением записок по вопросам, не требующим разъяснения, а также записок сопроводительного характера).

9.1.6. Служебная, докладная или объяснительная записка подписывается ее автором и может визироваться вышестоящим руководителем (Членом Правления, курирующим структурное подразделение, директором департамента, главным бухгалтером). Датой служебной, докладной или объяснительной записки является дата ее подписания.

9.1.7. Служебные записки по финансовым вопросам на имя Председателя Правления – Ректора в обязательном порядке визируют директор ДЭПФ – главный бухгалтер, руководитель Аппарата ректора и руководитель ЮО.

9.2. Регистрация служебных, докладных записок

9.2.1. Исходящий номер служебной или докладной записки определяется по Журналу регистрации исходящей корреспонденции подразделения, к которому относится автор записки. Исходящий номер оформляется по образцу: индекс структурного подразделения – номер дела / порядковый номер документа.

Например: Служебная записка № 02-01-18/278.

9.2.2. После подписания автором служебной или докладной записки ответственный за делопроизводство в подразделении, к которому относится автор записки, регистрирует ее в Журнале регистрации исходящей информации (Ф СҚУ 403-09-20) и передает адресату.

9.2.3. Ответственный за делопроизводство в подразделении адресата при получении служебной или докладной записки:

- регистрирует служебную или докладную записку в Журнале входящей корреспонденции подразделения (Ф СҚУ 403-10-20);
- в соответствии с записью в Журнале входящей корреспонденции проставляет на служебной или докладной записке входящий номер и дату.
Входящий номер оформляется по образцу: индекс подразделения – номер дела / порядковый номер. Например: Вх. № 02-01-19/21 от 04.01.2014;
- передает служебную или докладную записку руководителю подразделения.

Служебные записки, адресованные Председателю Правления – Ректору, поступают для регистрации в Канцелярию.

9.2.4. Руководитель подразделения рассматривает полученные служебные или докладные записки в день их поступления. После рассмотрения служебной или докладной записки руководителем подразделения и проставлении соответствующей резолюции, ответственный за делопроизводство:

- изготавливает копию служебной или докладной записки с резолюцией и передает в подразделение автора записки;
- передает служебную или докладную записку исполнителю решения, указанному в резолюции;
- при необходимости размещает оригинал в соответствующее дело.

9.2.5. Исполнитель решения, указанного в резолюции, готовит ответ или исполняет поручение в соответствии со сроком, указанным в служебной записке или, если сроки не указаны, то в течение двух дней.

9.2.6. Объяснительная записка регистрации не подлежит.

9.3. Представления

9.3.1. Представление оформляется от руководителя структурного подразделения на имя Председателя Правления – Ректора Университета.

9.3.2. Посредством представления автор излагает официальную просьбу следующего характера:

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 9 беті Стр. 9 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

- о назначении на должность;
 - о поощрении наградой;
 - о движении контингента и т.п.
- 9.3.3. Представление подписывается его автором. Датой представления является дата его подписания.
- 9.3.4. Текст представления должен состоять из двух частей:
- первая часть должна содержать обоснование просьбы, а также факты или ссылки на другие события или документы, подкрепляющие просьбу;
 - во второй части должна содержаться непосредственно сама просьба с указанием полного имени лиц, о которых в представлении идет речь.
- 9.3.5. Представление в большинстве случаев является основанием для формирования приказа.
- 9.3.6. Для оформления представления используется форма Ф СҚУ 403-14-20.

10. ИСХОДЯЩАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

10.1. Оформление исходящего письма

- 10.1.1. Письма оформляются для обмена информацией Университета с потребителями, поставщиками, государственными органами, партнерами и другими организациями в шаблонах ИС «Электронный документооборот» (проекты управления ИАКУВ «Электронный ректорат»), которые имеют установленный состав реквизитов.
- 10.1.2. Проекты писем в ИС «Электронный документооборот» могут подготовить руководители подразделений Университета по указанию высшего руководства или по собственной инициативе.
- 10.1.3. Письма оформляются от имени Председателя Правления – Ректора или от имени уполномоченного им лица.
- 10.1.4. При подготовке проекта письма исполнителю следует:
- использовать интерфейс ИС «Электронный документооборот»;
 - использовать шаблон письма, размещенный в ИС «Электронный документооборот»;
 - руководствоваться требованиями к оформлению писем (Приложение Г);
 - проверить все данные и факты, о которых сообщается в письме.
- 10.1.5. Исполнитель письма обязан указать в электронной регистрационной карточке электронный и/или почтовый адрес, на который должно быть отправлено письмо.
- 10.1.6. Проект письма проходит процедуру согласования в ИС «Электронный документооборот» по следующему алгоритму:
- 10.1.6.1. Исполнитель отправляет проект письма на согласование вышестоящему руководителю. Руководитель обеспечивает согласование письма и отправляет письмо на согласование также вышестоящему руководителю в соответствии с организационной структурой.
- 10.1.6.2. Члены Правления и руководители структурных подразделений, подчиняющиеся Председателю Правления – Ректору, могут также отправить проект письма на согласование друг другу.
- 10.1.6.3. При наличии замечаний у согласователей проект письма можно вернуть на доработку по цепочке согласования до исполнителя. Согласователь письма на любом уровне цепочки или исполнитель может внести изменение в письмо, заменив файлы с ответом.
- 10.1.6.4. После согласования со всеми заинтересованными лицами проект письма направляется на согласование руководителю Аппарата ректора. Руководитель

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 10 беті Стр. 10 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Аппарата ректора проверяет оформление письма на наличие необходимых согласований и приложений. В случае нарушения установленных требований письмо возвращается по цепочке согласования исполнителю на доработку.

10.1.6.5. После согласования с руководителем Аппарата ректора письмо направляется на подпись Председателю Правления – Ректору.

10.1.6.6. Председатель Правления – Ректор подписывает письмо с использованием ЭЦП.

10.1.6.7. При подписании письма в ИС «Электронный документооборот» с использованием ЭЦП проходит автоматическая регистрация письма в Электронном журнале регистрации исходящей корреспонденции. На письме проставляется исходящий номер и дата подписания. Исходящий номер проставляется по образцу: индекс структурного подразделения исполнителя – номер дела / порядковый номер документа.

Например: Исх. № 02-01-15/278 от 04.01.2014;

10.1.6.8. После завершения подписания оформленное письмо в ИС «Электронный документооборот» поступает в Канцелярию.

10.2. Доставка исходящей корреспонденции

10.2.1. Руководитель Канцелярии несет персональную ответственность за отправку оформленных писем по электронным или почтовым адресам, указанным в электронных регистрационных карточках.

10.2.2. Все письма по электронным адресам отправляются только с официального электронного адреса Университета mail@nkzu.kz.

10.2.3. При отправке письма по электронной почте предварительно производится проверка его достоверности и читаемости файлов. После отправки письма и проверки факта его доставки в ИС «Электронный документооборот» Руководителем Канцелярией ставится отметка о завершении делопроизводства письма.

10.2.4. Письма могут быть отправлены простой, заказной и экспресс почтой. Ценные бумаги, трудовые книжки и т. д. отправляются заказной и экспресс почтой. Документы большого объема могут быть отправлены посылкой.

10.2.5. При отправке почтой Канцелярия:

- при необходимости конвертирует письмо;
- при необходимости маркирует конверт;
- организует отправку письма/документов.

10.2.6. Документы, требующие отправки в форме бандероли, посылки, как правило, передаются курьеру почты, который выписывает квитанцию на полученные документы. Копии квитанций на отправку подшиваются в дело с исходящей корреспонденцией, а оригиналы передаются в бухгалтерию.

11. ВХОДЯЩАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

11.1. Обработка входящей корреспонденции

11.1.1. Вся входящая документация, поступившая от сторонних лиц и организаций, независимо от вида доставки, должна поступать в Канцелярию, кроме корреспонденции, полученной по личной электронной почте и факсам, находящимся в подразделениях.

11.1.2. Канцелярия обеспечивает ежедневную проверку официальной корпоративной почты и электронных систем (в том числе ЕСУВО), по которым поступает входящая корреспонденция.

11.1.3. Вся корреспонденция, поступающая в Канцелярию, обрабатывается в день ее получения или в первый рабочий день при поступлении в нерабочие дни. Корреспонденция с пометкой «Срочно» — в первую очередь.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 11 беті Стр. 11 из 23
---	--	--	---	--

- 11.1.4. Ошибочно доставленные документы в Университет пересылаются по принадлежности или возвращаются отправителю.
- 11.1.5. Первичная обработка электронного документа в Канцелярии включает проверку: на наличие вирусов, на читаемость и полноту документов. В случае отсутствия части документа или невозможности его воспроизведения, Канцелярия связывается с отправителем документа и обеспечивает получение новой версии.
- 11.1.6. Поступившая корреспонденция рассматривается сотрудниками Канцелярии на целостность конвертов и пакетов, а также на правильность оформления. Конверты вскрываются (кроме писем, документов, адресованных лично работникам Университета). Документы разделяются на требующие и не требующие ответа.
- 11.1.7. Корреспонденция сортируется в Канцелярии на следующие группы:
- корреспонденция, не регистрируемая:
 - сообщения о заседаниях, совещаниях и повестках дня;
 - сводки и информация, присланные для сведения;
 - учебные планы, программы;
 - рекламные извещения, плакаты, программы совещаний, конференций, пребывания и т.д.;
 - прейскуранты, прайс-листы;
 - технические условия;
 - нормы и нормативы расходов материалов;
 - поздравительные письма;
 - пригласительные билеты;
 - телеграммы и письма о разрешении командировок;
 - печатные издания (книги, журналы, бюллетени, каталоги);
 - формы статистической отчетности;
 - первичные документы бухгалтерского учета;
 - месячные, квартальные и другие отчеты;
 - научные отчеты по темам;
 - учетные данные по кадрам;
 - корреспонденция, адресованная работникам предприятия с пометкой «лично».
 - корреспонденция, регистрируемая в ИС «Электронный документооборот».
- 11.1.8. Корреспонденция, поступившая в бумажном варианте и требующая регистрации в ИС «Электронный документооборот», сканируется и переводится Канцелярией в PDF формат. Приложения к одному документу сохраняются в единый файл.
- 11.1.9. При размещении входящей корреспонденции в ИС «Электронный документооборот» на каждый поступивший документ оформляется электронная регистрационная карточка, содержащая:
- заголовок к тексту (тему документа);
 - наименование организации (автора или корреспондента);
 - внешний входящий номер документа;
 - дата поступившего документа;
 - срок исполнения документа, если его можно определить из текста письма;
 - электронный и/или почтовый адрес, на который должен быть отправлен ответ.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 12 беті Стр. 12 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

- 11.1.10. В электронной регистрационной карточке автоматически проставляется регистрационный номер (индекс) и дата поступившего документа. Входящий номер состоит из индекса Канцелярии и номера дела, через наклонную черту указывается порядковый номер в пределах календарного года.
Например: Вх. № 01-00-14/194.
- 11.1.11. К электронной регистрационной карточке прикрепляется файл с основным документом и файл с приложением. В случае, если файлов несколько допускается формирование и прикрепление архивного файла.
- 11.1.12. Передача не регистрируемой корреспонденции производится Канцелярией, исходя из важности документа, кроме документов, адресованных лично работнику Университета. В этом случае корреспонденция передается адресату (или в случае его отсутствия – его руководителю).
- 11.1.13. Вся корреспонденция, размещаемая в ИС «Электронный ректорат» рассматривается Председателем Правления – Ректором.
- 11.1.14. При рассмотрении документа в ИС «Электронный ректорат» Председатель Правления – Ректор:
- знакомится с содержанием документа и приложений;
 - при необходимости определяет дату исполнения документа или корректирует при необходимости дату, проставленную Канцелярией;
 - определяет и указывает первых исполнителей из числа непосредственно подчиненных ему сотрудников в соответствии с утвержденной организационной структурой;
 - для каждого исполнителя определяет резолюцию (на контроль, направить ответ в срок, представить план реализации, принять к работе, принять к сведению, рассмотреть и внести предложения, рассмотреть и подготовить ответ) и при необходимости указывает комментарий;
 - если документ подлежит исполнению несколькими подразделениями или исполнителями определяет и указывает ответственного исполнителя из числа непосредственно подчиненных ему сотрудников в соответствии с утвержденной организационной структурой.
- 11.1.15. Должностные лица и руководители структурных подразделений, зарегистрированные в ИС «Электронный ректорат», в обязательном порядке ежедневно проверяют и рассматривают направленные им документы.
- 11.1.16. Первые исполнители документа либо исполняют резолюцию, либо, в свою очередь, могут перенаправить письмо на исполнение подчиненным руководителям структурных подразделений. При передаче письма необходимо учитывать резолюцию, наложенную Председателем Правления – ректором. Последующие резолюции не должны противоречить предыдущим.
- 11.1.17. В случае отсутствия необходимости отвечать на письмо, исполнитель имеет право завершить работу с письмом, согласовав данное решение с вышестоящим первым исполнителем, непосредственно подчиненным Председателю Правления – Ректору.
- 11.1.18. Ответственность за исполнение письма или решение о его завершении несет первый исполнитель, подчиненный Председателю Правления – Ректору в соответствии с утвержденной организационной структурой.
- 11.2. Контроль исполнения резолюций**
- 11.2.1. Канцелярия отвечает за контроль исполнения резолюций.
- 11.2.2. Канцелярия ежедневно осуществляет мониторинг исполнения резолюций Председателя Правления – Ректора в ИС «Электронный ректорат».
- 11.2.3. Письмо в ИС «Электронный документооборот», требующее ответа, считается исполненным и завершенным в делопроизводстве, если подготовленное в ответ

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 13 беті Стр. 13 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

исходящее письмо Университета подписано Председателем Правления – Ректором с использованием ЭЦП, отправлено адресату и в системе руководителем Канцелярии установлен статус «Завершено».

- 11.2.4. В случае, когда исполнитель резолюции не ответил в установленный срок, руководитель Канцелярии обязан ему напомнить, а в повторном случае — доложить Председателю Правления – Ректору о неисполнении.

11.3. Телефонogramмы

- 11.3.1. Информация, передаваемая устно по телефону, должна регистрироваться в Журнале регистрации телефонограмм (Ф СҚУ 403-11-20). Исключение составляют личные сообщения, рекламные сообщения, поздравления и так далее.
- 11.3.2. Телефонogramмы обычно регистрирует Канцелярия или лицо непосредственно принявшее телефонограмму.
- 11.3.3. Канцелярия по поступившим телефонограммам информирует об их содержании лиц, которым они были адресованы.

12. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО В ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ

- 12.1. В целях обеспечения управляемости документов внутри подразделений ведутся:
- свой журнал регистрации входящей корреспонденции;
 - свой журнал регистрации исходящей корреспонденции;
 - свой журнал регистрации телефонограмм.
- 12.2. Распоряжения декана факультета, справки обучающихся и т.п. относятся к исходящей корреспонденции подразделения, регистрируемой в специальных журналах.
- 12.3. В подразделении не регистрируется как исходящая корреспонденция проекты рассматриваемых документов (положений, правил, планов и т.п.), методические разработки, планы, выписки из планов.
- 12.4. Входящая корреспонденция, поступившая от сторонних лиц и организаций в подразделение, в обязательном порядке должна быть предоставлена Канцелярии для регистрации.
- 12.5. Документы, поступающие в подразделение с существующим регистрационным номером (копии приказов, выписки, распоряжения, положения и т.п.) могут быть зарегистрированы в Журнале регистрации входящей корреспонденции (Ф СҚУ 403-10-20) без проставления на них входящего регистрационного номера.

13. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ И ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Управление рисками

№	Наименование риска	Возможные последствия	Механизмы и меры управления
1	Нарушения требований к оформлению служебных документов	Несоответствия и штрафные санкции, полученный при проверке делопроизводства со стороны внешних органов	1. Ознакомление работников с требованиями к служебной документации 2. Проведение обучающих семинаров
2	Риск нарушения сроков предоставления ответов на входящую корреспонденцию	Задержка в работе государственных организаций	Постоянный мониторинг исполнения входящей корреспонденции со стороны Канцелярии
3	Риск недоведения приказов, распоряжений до лиц, ответственных за исполнение приказа, распоряжения	Неисполнение приказов, распоряжений	1. Включение в приказ пункта, содержащего перечень получателей копий приказа. 2. Раздача распоряжений в соответствии с листом рассылки.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Қозыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 14 беті Стр. 14 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

14. ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТА ПРОЦЕССА И МЕТОДЫ ИХ ИЗМЕРЕНИЯ

№	Показатель	Единица измерения	Нормативное значение	Метод измерения	Источник данных	Расчетные формулы	Период оценки
1	Количество приказов по основной деятельности	шт.		Расчетный	Журнал регистрации приказов		1 год
2	Количество приказов по кадрам	шт.		Расчетный	Журнал регистрации приказов		1 год
3	Количество приказов личному составу	шт.		Расчетный	Журнал регистрации приказов		1 год
4	Количество приказов дневному отделению	шт.		Расчетный	Журнал регистрации приказов		1 год
5	Количество приказов по заочному отделению	шт.		Расчетный	Журнал регистрации приказов		1 год
6	Количество приказов по практике	шт.		Расчетный	Журнал регистрации приказов		1 год
7	Количество приказов по основной деятельности	шт.		Расчетный	Журнал регистрации приказов		1 год
8	Количество приказов по институту переподготовки и повышению квалификации	шт.		Расчетный	Журнал регистрации приказов		1 год
9	Количество входящей корреспонденции	шт.		Расчетный	Журналы регистрации входящей корреспонденции		1 год
10	Количество исходящей корреспонденции	шт.		Расчетный	Журналы регистрации исходящей корреспонденции		1 год
11	Количество распоряжений	шт.		Расчетный	Журнал регистрации распоряжений		1 год

ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ПРОЦЕСС:

Руководитель Канцелярии

Б. Каирнасов

СОГЛАСОВАНО:

И.о. руководителя АР

Е. Байбусинов

Директор ДСКО

М. Погребицкая

Руководитель ЮО

Л. Кудрицкая

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 15 беті Стр. 15 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Приложение А

А. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПРИКАЗОВ

- A1. Приказы оформляются на специальных бланках приказа Университета. Учет и выдачу бланков осуществляет Канцелярия.
- A2. Приказ оформляется на двух языках: государственном и русском.
- A3. На бланке печатается первая страница приказа на государственном языке, остальные страницы (при наличии), а также текст приказа на русском языке печатаются на чистых белых листах бумаги формата А4.
- A4. При оформлении приказа используется форма Ф СҚУ 403-01-20.
- A5. Если в приказе более двух страниц – вторая и последующие страницы нумеруются сверху страницы по центру арабскими цифрами.
- A6. Заголовок приказа должен быть сформулирован предельно кратко и точно, отражать его основное содержание и начинаться такими словами, как: «О назначении ...», «О выделении...», «Об оплате...», «О внесении...», «Об отмене...» и т. д.
- A7. Текст приказа по основной деятельности состоит из двух частей: констатирующей (преамбулы) и распорядительной.
- A8. В констатирующей части (преамбуле) кратко излагаются цели и задачи, факты и события, послужившие основанием для издания приказа. Если приказ издается на основании другого документа, то в констатирующей части указывается наименование этого документа в родительном падеже, его автор, дата, номер и заголовок. Преамбула приказа может отсутствовать, если цели приказа не требуют разъяснений. Преамбула в проектах приказов завершается словом **"ПРИКАЗЫВАЮ"**, пишется прописными буквами, полужирным шрифтом и не допускается его перенос на другую строку.
- A9. Текст распорядительной части приказа должен иметь повелительную форму изложения. В нем перечисляются исполнители, предписываемые им действия и сроки исполнения. При необходимости распорядительная часть делится на пункты, подпункты и абзацы.
- A10. Пункты нумеруются арабскими цифрами (1, 2, 3,...). Каждый пункт приказа может начинаться либо с предписываемого действия, либо с указания конкретного лица (с полным наименованием его должности).
- A11. Срок исполнения приводится либо в каждом пункте приказа, либо выделяется в один обобщенный пункт для всех предписываемых действий.
- A12. В предпоследнем пункте распорядительной части приказа приводится список лиц, которым Канцелярия должна разослать копии приказа или выписки из него.
- A13. В последнем пункте распорядительной части приказа указывается должностное лицо(а), на которое возложен контроль за исполнением данного приказа (директора Департаментов, Члены Правления, Председатель Правления – Ректор).
- A14. Под текстом приказа указывается должность и И.Ф. лица, подписывающего приказ (Председатель Правления – Ректор или и.о. Председателя Правления – Ректора). На обороте последнего листа приказа указываются должности, И.Ф. лица, вносящего приказ (под заголовком «Приказ вносит:») и лиц, визирующих приказ (под заголовком «Приказ визируют:»).
- A15. Визы согласования приказа оформляются на обратной стороне последней страницы приказа на русском языке.
- A16. Приложения должны содержать:
 - номер приложения, ссылку на номер и дату приказа в форме:

Приложение /номер/
к приказу № _____ от « ____ » _____ 20__ г.
 - наименование приложения;
 - необходимые подписи и визы.
- Если приложение одно, то номер ему не присваивается.
- A17. Если издаваемый документ отменяет ранее изданный приказ, в последнем пункте указывается: «Приказ от 00.00.00 № 00 считать утратившим силу (считать недействительным)». Если приказ отменяет только один (или несколько) пунктов ранее изданного, то отменяются соответствующие пункты.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 16 беті Стр. 16 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Приложение Б

Б. РЕГЛАМЕНТ ВНЕСЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ ПРИКАЗОВ**Виды приказов:**

1. По личному составу (ЛС)
2. По командировкам (К)
3. По отпускам (О)
4. По дневному/заочному обучению (ДО/ЗО)
5. По практике и трудоустройству (П/Тр)
6. По основной деятельности (ОД)
7. По ИППК (ИППК)

Вид приказа	Приказ вносит	Приказ визируют
ЛС, К, О	▪ Руководитель СУП	▪ Руководитель Аппарата ректора ▪ Директор ДЭПФ-главный бухгалтер ▪ Руководитель ЮО ▪ Главный комплаенс академ офицер При необходимости: ▪ Член Правления, курирующий деятельность подразделения, упомянутого в приказе ▪ Директор департамента, деятельность которого затрагивается в приказе
ДО/ЗО	▪ Руководитель отдела департамента по академической деятельности, подготовившего приказ ▪ Декан факультета Foundation	▪ Член Правления по АВ ▪ Руководитель Аппарата ректора ▪ Директор ДЭПФ-главный бухгалтер ▪ Руководитель ЮО/юрисконсульт ▪ Директор ДАД ▪ Главный комплаенс академ офицер
П/Тр	▪ Руководитель ЦКиТ	▪ Член Правления по АВ ▪ Руководитель Аппарата ректора ▪ Директор ДЭПФ-главный бухгалтер ▪ Директор ДАД При необходимости: ▪ Руководитель ЮО, в случае выезда на практику группы студентов ▪ Главный комплаенс академ офицер
ИППК	▪ Директор ИППК	▪ Руководитель Аппарата ректора ▪ Директор ДЭПФ-главный бухгалтер ▪ Руководитель ЮО ▪ Руководитель СУП ▪ Главный комплаенс академ офицер
ОД	▪ Руководитель подразделения / директор департамента, подготовившего приказ	▪ Член Правления, курирующий деятельность подразделения, вносящего приказ ▪ Руководитель Аппарата ректора ▪ Директор ДЭПФ-главный бухгалтер ▪ Руководитель ЮО ▪ Главный комплаенс академ офицер При необходимости: ▪ Член Правления, курирующий деятельность подразделения, упомянутого в приказе ▪ Директор департамента, деятельность которого затрагивается в приказе ▪ Директор департамента, которому подчиняется подразделение, вносящее приказ ▪ Руководители подразделений, деятельность которых затрагивается в приказе

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Қозыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 17 беті Стр. 17 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Приложение В

В. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПРОТОКОЛОВ

- B1. Протоколы, не выходящие за пределы Университета, оформляется не на бланке.
- B2. Датой протокола является дата проведения заседания (Например, 12 марта 2020). Если заседание продолжается несколько дней, то указывают дату начала и через тире - окончания заседания (12-14 марта 2020).
- B3. Протоколам присваиваются порядковые номера в пределах календарного или учебного года, отдельно по каждому виду коллегиальной деятельности (заседания, собрания, совещания и т.д.).
- B4. Заголовок протокола содержит указание вида коллегиальной деятельности, а также название коллегиального органа в родительном падеже. Например: «ПРОТОКОЛ № 2 заседания Правления».
- B5. Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной.
- B6. **Во вводной части** протокола указываются инициалы имен и фамилии председателя (председательствующего), секретаря, список присутствовавших, список приглашенных и повестка дня.
- B7. Присутствующих перечисляют в алфавитном порядке, через запятую, в строчку. Если количество присутствующих больше 10 человек, то указывают «список прилагается» и сам список оформляется в приложении к протоколу.
- B8. Вопросы в повестке дня перечисляются в порядке их значимости с указанием докладчика (инициал его имени, фамилия, должность) по каждому пункту повестки дня. Каждый вопрос печатается с абзаца, нумеруется арабской цифрой и его наименование начинается с предлога «О», «Об». В случае оформления повестки дня приложением к протоколу, в протоколе перед текстом производится запись "Повестка дня прилагается".
- B9. **Основная часть** протокола состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня. Каждый раздел состоит из трех частей: «СЛУШАЛИ», «ВЫСТУПИЛИ», «ПОСТАНОВИЛИ» («РЕШИЛИ»), которые печатаются от левого поля прописными буквами.
- B10. В разделе **«СЛУШАЛИ»** приводятся инициал имени и фамилия докладчика, основное содержание докладов и выступлений помещается в тексте протокола или прилагается к нему, в последнем случае в тексте оформляется сноска «Текст выступления прилагается» Если содержание доклада приводится в тексте протокола – в начале текста с новой строки в именительном падеже указываются инициал имени и фамилия выступающего. Запись выступления отделяют от фамилии тире. Выступление излагается от третьего лица единственного числа.
- B11. В разделе **«ВЫСТУПИЛИ»** указываются инициалы имен, фамилии, содержание выступлений выступающих в той последовательности, в какой они прозвучали на заседании. Вопросы к докладчику, выступающим и их ответы протоколируются по мере их поступления и записываются в той же последовательности, при этом слова «Вопрос», «Ответ» не пишутся, а указываются инициал имени и фамилия лица, от которого поступили вопрос или ответ.
- B12. В разделе **«ПОСТАНОВИЛИ» («РЕШИЛИ»)** отражают принятое решение по обсуждаемому вопросу. В постановляющей части используются глаголы неопределенной формы. Раздел «ПОСТАНОВИЛИ» («РЕШИЛИ») строится по схеме: *действие* → *исполнитель* → *срок*.
- B13. Исполнителем может быть структурное подразделение или конкретное должностное лицо.
- B14. Если постановление по какому-либо вопросу повестки дня содержит различные по характеру действия, то его следует разбить на пункты и подпункты.
- B15. Протокол может фиксировать решение об утверждении какого-либо документа. В этом случае протокол должен иметь ссылку на дату и номер документа, а сам документ следует приложить к протоколу.
- B16. При выборах в протоколе указывают результаты голосования по каждой кандидатуре.
- B17. Если к протоколу прилагают стенограмму, то об этом делают запись после первой части протокола – Заседание ... стенографируется. Стенограмма прилагается.
- B18. Протокол подписывается председателем и секретарем (председательствующим и лицом, проводившим запись).
- B19. Копии протоколов или принятые решения в виде выписок из протоколов рассылаются заинтересованным лицам в соответствии с указателем рассылки. Указатель рассылки составляется и утверждается руководителем структурного подразделения, готовившего рассмотрение вопроса.
- B20. Копии протоколов и выписок из них заверяются печатью Университета.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Қозыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 18 беті Стр. 18 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Приложение Г

Г. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПИСЕМ

- Г1. Для создания исходящего письма используется ИС «Электронный документооборот».
- Г2. Интерфейс создания письма открывается при нажатии кнопки «Добавить исходящий».
- Г3. На первом этапе исполнитель вносит следующие данные:
 - заголовок к тексту (тема письма);
 - наименование организации (автора или корреспондента);
 - электронный и/или почтовый адрес, на который должно быть отправлено письмо.
- Г4. На втором этапе исполнитель скачивает шаблоны письма на необходимых ему языках (казахский, русский, английский).
- Г5. Выбор языка, на котором составляется письмо:
 - письма, направляемые адресату внутри РК, составляются на государственном и русском языках;
 - письма, направляемые адресату в ближнее зарубежье, составляются на английском или русском языке;
 - письма, направляемые адресату в дальнее зарубежье, составляются на английском языке; при необходимости, готовится аутентичное письмо на государственном и (или) русском языке;
- Г6. Шаблон письма имеет фиксированный состав полей для заполнения и фиксированный формат вводимого текста. Письмо оформляется шрифтом гарнитуры Times New Roman размером в 14 пунктов.
- Г7. Исполнитель письма в обязательном порядке заполняет все поля шаблона.
- Г8. Если документ адресуется *в несколько однородных организаций*, они указываются обобщенно. Документ не должен содержать более четырех адресатов. При большом количестве адресатов составляется список (реестр) рассылки документа, и на каждом экземпляре документа указывается один адресат.
- Г9. При адресовании документа *юридическому лицу* может указываться почтовый адрес. При адресовании документа *физическому лицу* указывается почтовый адрес, а затем фамилия и инициалы получателя.
- Г10. Должность адресата с наименованием организации указывается в дательном падеже (кому? – руководителю..., директору..., министру... и т.д.). На новой строке указывается фамилия адресата в дательном падеже и инициалы его имени и отчества.
- Г11. В заголовке письма размещается обращение, в котором имя и отчество адресата указываются полностью.
- Г12. Стилль письма должен быть корректным, деловым в сочетании с простотой и точностью изложения.
- Г13. Если исходящее письмо подготовлено в ответ на входящее письмо, во вводной части письма также указывается номер и дата входящего письма.
- Г14. Если письмо направляется в дополнение к ранее посланному, то в нем следует указать номер и дату ранее посланного письма.
- Г15. Письма рекомендуется составлять по каждому вопросу отдельно для ускорения и упрощения их исполнения и обработки.
- Г16. Текст письма имеет одну или две смысловые части. Письмо, состоящее из одной части, – это просьба без пояснения, напоминание без преамбулы, сообщение без основания.
- Г17. Если текст письма состоит из частей констатирующей и заключительной, в первой части излагаются причина, основание или обоснование составления письма, приводятся ссылки на документы, являющиеся основанием подготовки письма, во второй – помещаются выводы, предложения, просьбы, решения.
- Г18. Обратные конструкции текста (заключение – констатация) возможны в письмах-отказах.
- Г19. В письмах используют следующие формы изложения:
 - от первого лица множественного числа (например: "просим предоставить", "направляем Вам");
 - от первого лица единственного числа (например: "прошу выслать", "считаю необходимым");
 - от третьего лица единственного числа (например: "министерство не возражает").
- Г20. При наличии приложения к письму, обозначенного в тексте, после основного текста письма указывается количество листов и язык исполнения по форме «Приложение: на ____ листах, на _____ языке».

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СКУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СКУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 19 беті Стр. 19 из 23
---	--	--	---	--

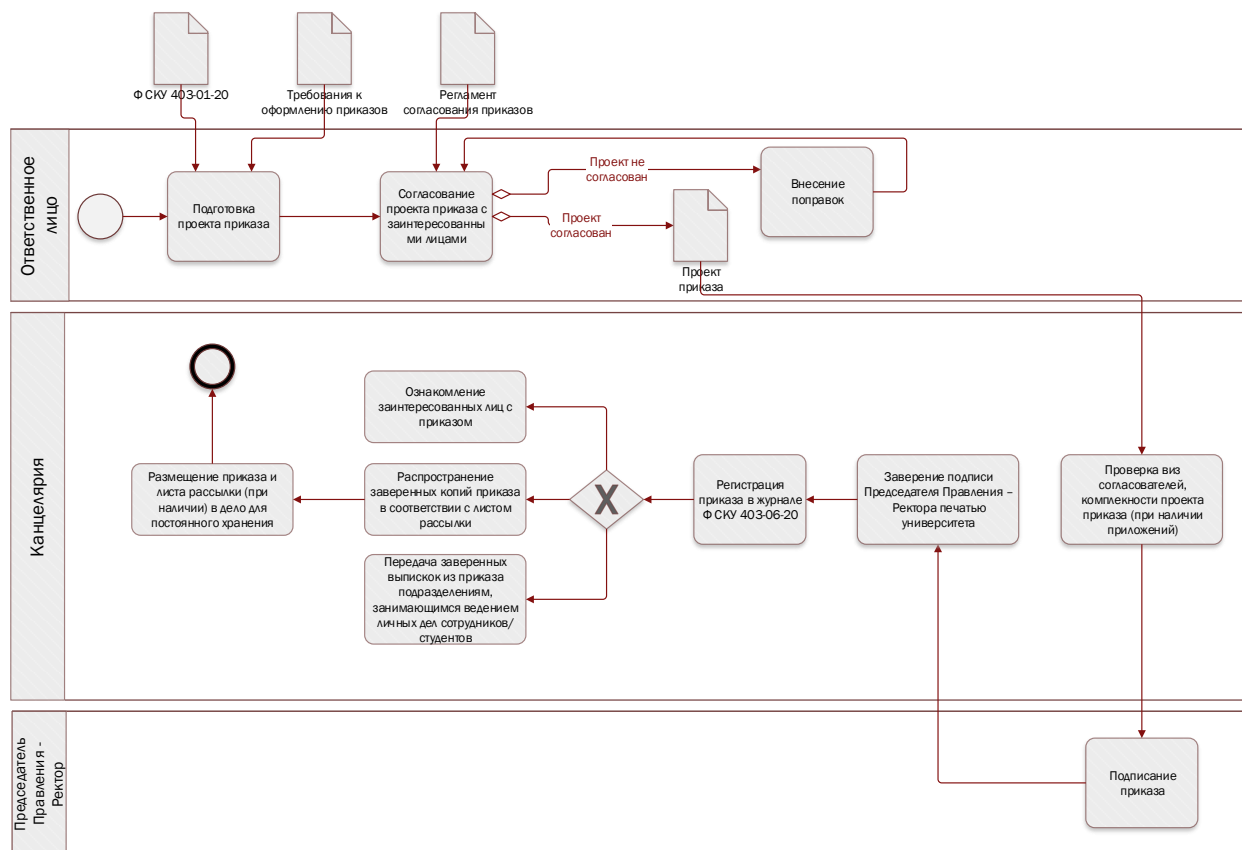
- Г21. При наличии приложения к письму, не обозначенного в тексте, после основного текста письма указывается его наименование, количество листов, язык исполнения, а также при наличии дата и регистрационный номер (индекс) по форме «Приложение: _____ (наименование) на ____ листах, на _____ языке».
- Г22. При наличии двух и более приложений они нумеруются и указываются наименования и количество листов для каждого документа.
- Г23. В верхнем правом углу каждого приложения указывается номер приложения по форме «Приложение N»
- Г24. После текста письма и перечисления приложений указывают данные исполнителя, подготовившего письмо: фамилию и инициалы в именительном падеже, и контактную информацию для связи с ним (номер телефона, e-mail).
- Г25. Заполненный шаблон прикрепляется в поле «Загрузить ответ» в соответствии с языком письма.

	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 20 беті Стр. 20 из 23
--	--	--	---	--

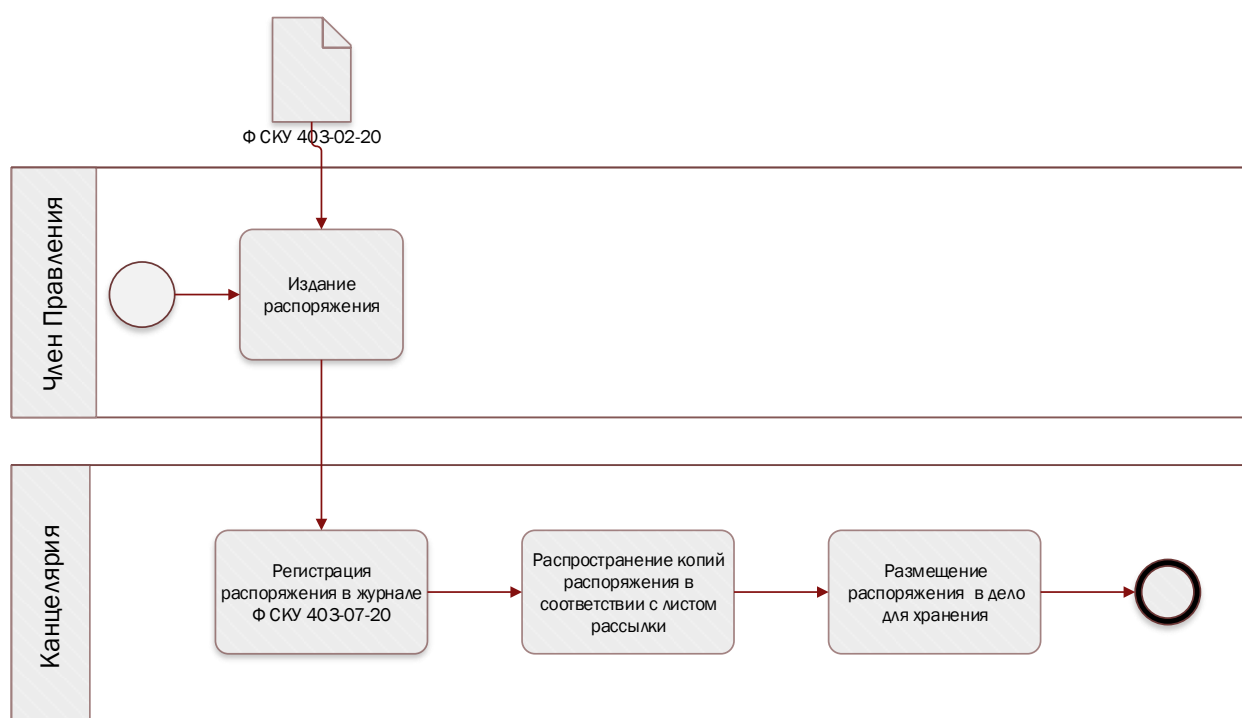
Приложение Д

Д. БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕССА «СЛУЖЕБНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ»

Д1. Издание приказов

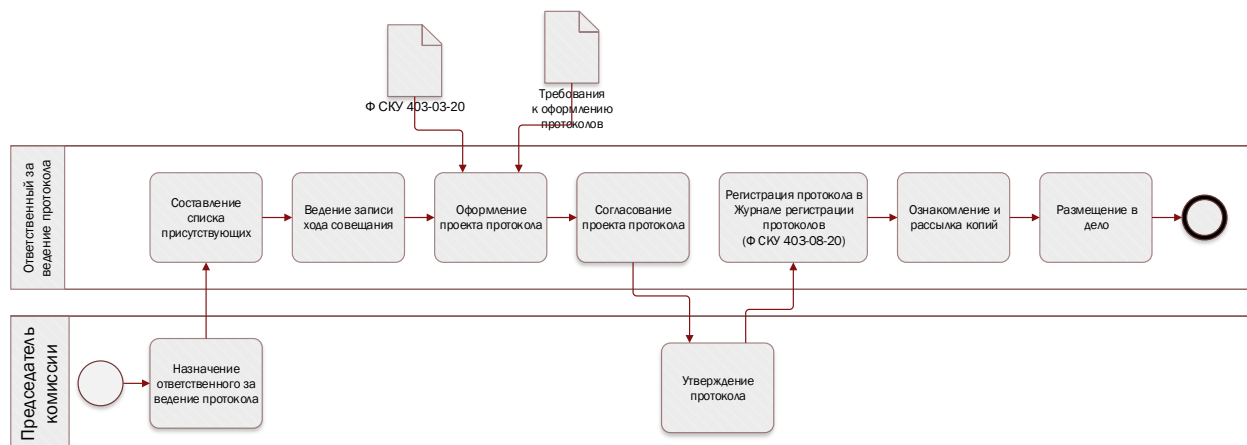


Д2. Издание распоряжений

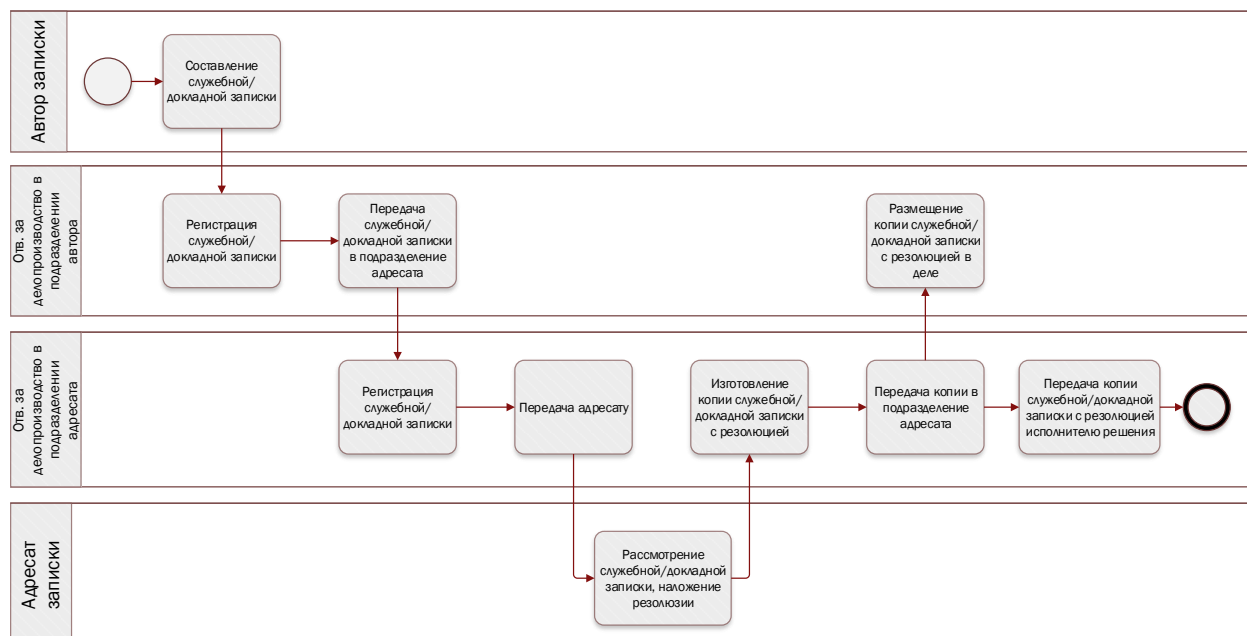


	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 21 беті Стр. 21 из 23
---	--	--	---	--

Д3. Протоколирование совещаний

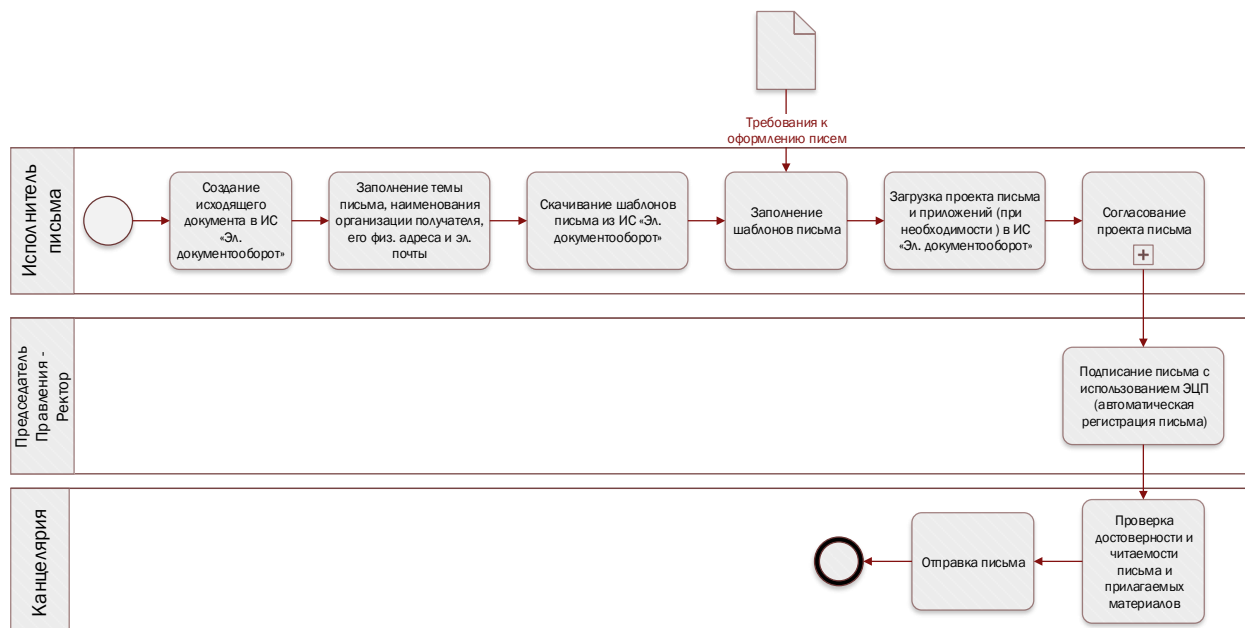


Д4. Составление служебной или докладной записки

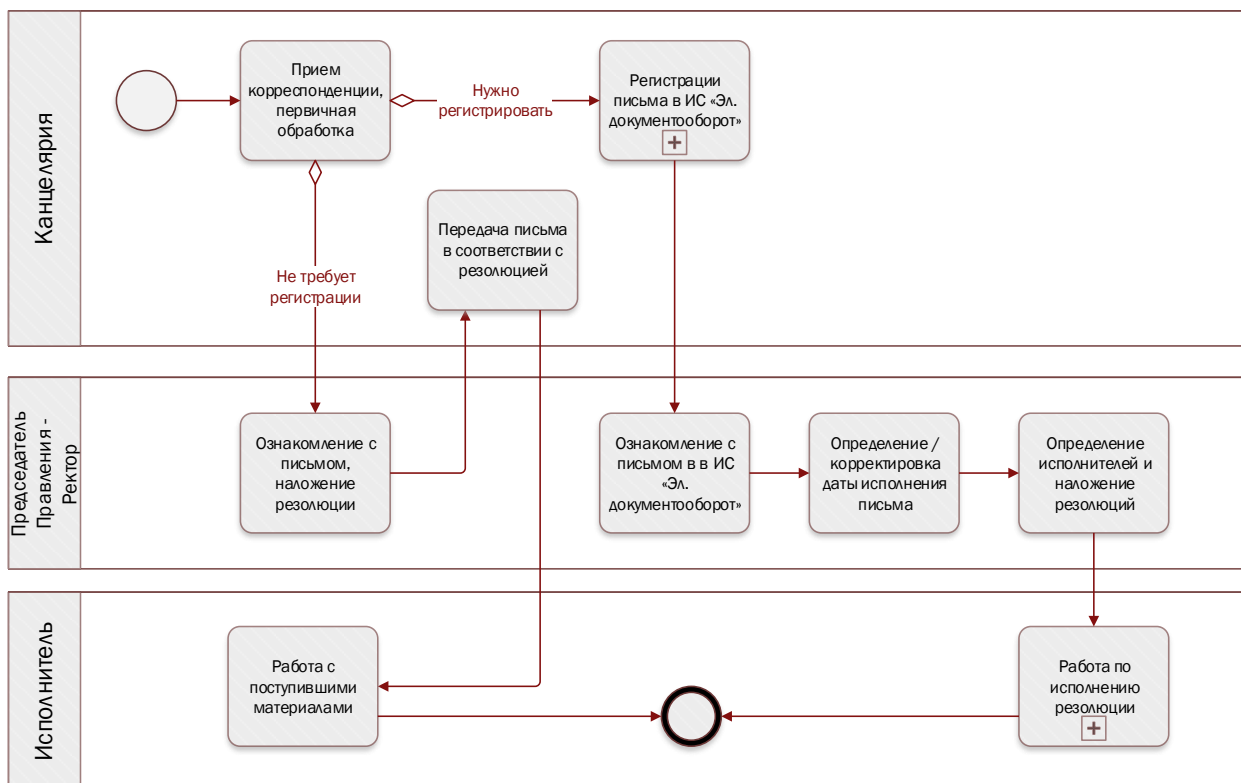


	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 22 беті Стр. 22 из 23
--	--	--	---	--

Д5. Исходящая корреспонденция



Д6. Входящая корреспонденция



	«М.Қозыбаев атындағы СҚУ» КеАҚ НАО «СҚУ им. М. Козыбаева»	СҚУ ПРО 403-20 ПРО СҚУ 403-20	Басылым: алтыншы Издание: шестое	23 беттің 23 беті Стр. 23 из 23
---	--	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Входы	
Поставщики	Что поставляется
Д1. Издание приказов	
Ответственные	Проекты приказов
Д2. Протоколирование совещаний	
Ответственный	Проекты протоколов
Д3. Издание распоряжений	
Ответственный	Проекты распоряжений
Д4. Составление служебной или докладной записки	
Работники	Служебная или докладная записка
Д5. Исходящая корреспонденция	
Ответственные	Проекты писем
Д6. Входящая корреспонденция	
Организации	Письма

Выходы	
Потребители	Что потребляется
Д1. Издание приказов	
Персонал	Приказы
Д2. Протоколирование совещаний	
Персонал	Протоколы
Д3. Издание распоряжений	
Персонал	Распоряжения
Д4. Составление служебной или докладной записки	
Руководители подразделений	Предложения
Д5. Исходящая корреспонденция	
Организации	Письма
Д6. Входящая корреспонденция	
Исполнители	Резолюции