

Министерство образования и науки Республики Казахстан

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева



ПРОЦЕДУРА

СЛУЖЕБНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Копия	Код	Издание	Ответственный за процесс	Ответственный по качеству
	ПРО СКГУ 403-17	пятое	Е. Мухамадеева	М. Погребницкая

Изменение пунктов
п. 7.1. – Изменен приказом № ОД-857 от 04.12.2017 г.

г. Петропавловск, 2017

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 2 из 19

Содержание

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая процедура «Служебная документация» (в дальнейшем — Процедура или ПРО СКГУ) разработана с **целью** управления служебными документами общего делопроизводства в РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный 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** Ответственный по делопроизводству, в подразделениях — руководители подразделений или лица, выполняющие обязанности по ведению делопроизводства (ответственные за делопроизводство в подразделениях Университета).
- 1.5. В Приложении Г 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 Ректора Университета.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 3 из 19

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 9004:2009	Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
СТ РК 1037-2001	Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
Приказ Министра культуры и спорта РК от 22 декабря 2014 года № 144	Типовые правила документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях
ПРО СКГУ 401-17	Внутренняя нормативная документация.
ПРО СКГУ 502-17	Анализ со стороны руководства.

2.2. Настоящая процедура вводит в действие следующие формы:

Ф СКГУ 403-01-17	Приказ.
Ф СКГУ 403-02-17	Распоряжение.
Ф СКГУ 403-03-17	Протокол.
Ф СКГУ 403-04-17	Служебная, докладная записка.
Ф СКГУ 403-05-17	Письмо.
Ф СКГУ 403-06-17	Журнал регистрации приказов.
Ф СКГУ 403-07-17	Журнал регистрации распоряжений.
Ф СКГУ 403-08-17	Журнал регистрации протоколов.
Ф СКГУ 403-09-17	Журнал регистрации исходящей корреспонденции.
Ф СКГУ 403-10-17	Журнал регистрации входящей корреспонденции.
Ф СКГУ 403-11-17	Журнал регистрации телефонограмм.
Ф СКГУ 403-12-17	Выписка из приказа.
Ф СКГУ 403-13-17	Объяснительная записка.
Ф СКГУ 403-14-17	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 Ректором Университета в целях разрешения оперативных и перспективных задач Университета.
Распоряжение	распорядительный документ, издаваемый проректорами, 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.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 4 из 19

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 Ректору, содержащий просьбу служебного характера.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
СМК	система менеджмента качества.
ПРО СКГУ	процедура Университета.
Университет	РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева».
ВНД	внутренние нормативные документы.
ОД	Ответственный по делопроизводству.
ОК	Ответственный по кадровым вопросам.

5. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 5.1. Документы, относящиеся к служебной документации, оформляются при помощи устройств компьютерной техники на бланке А4. Бланки документов должны иметь поля:
25 мм – левое;
15 мм – правое;
15 мм – верхнее;
20 мм – нижнее.
- 5.2. Текст документа печатается размером 14 шрифта 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.

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.
- 6.2. Проект приказа готовят:
 - канцелярия на основании служебной записки и по указанию высшего руководства Университета;
 - СУП для оформления кадровых вопросов;
 - руководители подразделений;
 - другие ответственные лица, имеющие соответствующие полномочия или прямые указания руководства.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 5 из 19

- 6.3. При подготовке проекта приказа следует:
- использовать форму Ф СКГУ 403-01-17;
 - руководствоваться требованиями к оформлению приказа (Приложение А1);
 - согласовать правильность оформления проекта приказа с Канцелярией.
- 6.4. Подготовивший проект приказа, как правило, отвечает за его согласование с заинтересованными лицами. Регламент визирования приказов представлен в приложении А2. При наличии замечаний он должен обеспечить внесение изменений в приказ. Рассмотрение проектов приказа и его согласование осуществляется в течение двух дней.
- 6.5. После согласования проект приказа передается в канцелярию, которая проверяет:
- наличие всех необходимых виз;
 - комплектность и правильность оформления приложений к приказу;
 - при необходимости – наличие листа рассылки.
- 6.6. Приказ подписывает Ректор или лицо, исполняющее его обязанности.
- 6.7. В подписанном приказе исправления и дополнения не допускаются, а при необходимости готовится другой приказ.
- 6.8. Подписанный Ректором приказ передается канцелярии.
- 6.9. Канцелярия после получения приказа:
- регистрирует приказ в Журнале регистрации приказов (Ф СКГУ 403-06-17);
 - проставляет в приказе порядковый номер, определенный по Журналу регистрации приказов;
 - при необходимости обеспечивает ознакомление заинтересованных лиц с приказом под роспись;
 - при необходимости изготавливает и рассылает копии приказа, выписки из приказа (Ф СКГУ 403-12-17) всем заинтересованным лицам, как правило, руководителям соответствующих подразделений. Для регистрации получения копий приказов или выписок из приказов под роспись рекомендуется прикреплять к подлиннику лист рассылки;
 - размещает приказ в дело для постоянного хранения, (отдельно общие приказы и приказы по кадровым вопросам), которые хранятся определенное количество лет в соответствии с утвержденной номенклатурой.

7. ПОРЯДОК ИЗДАНИЯ РАСПОРЯЖЕНИЙ

- 7.1. Распоряжения издаются ректором или проректорами по оперативным вопросам повседневной учебной, хозяйственной и административной деятельности Университета.
- Распоряжения, связанные с привлечением студентов к посещению и/или участию в воспитательных и других мероприятиях в учебное время, в обязательном порядке согласовываются с проректором по АВ.
- 7.2. Распоряжения могут издаваться деканами факультетов, директором ИЯиЛ, заведующими кафедрами по оперативным вопросам деятельности факультета, ИЯиЛ, 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 СКГУ 403-02-17.
- 7.5. Текст распоряжения должен содержать:

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 6 из 19

- конкретное задание (работу);
 - ответственность исполнителя;
 - срок исполнения.
- 7.6. Распоряжение, изданное и подписанное ректором или проректором, передается канцелярии.
- 7.7. Канцелярия после получения распоряжения:
- регистрирует распоряжение в Журнале регистрации распоряжений (Ф СКГУ 403-07-17);
 - 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 (директором ИЯиЛ) ответственный за делопроизводство в деканате факультета (директорате ИЯиЛ):
- регистрирует распоряжение в Журнале регистрации распоряжений (Ф СКГУ 403-07-17);
 - 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 Б. Протокол рекомендуется оформлять на основе формы Ф СКГУ 403-03-17;
 - обеспечивает согласование и утверждение протокола;
 - регистрирует протокол в Журнале регистрации протоколов (Ф СКГУ 403-08-17);
 - 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.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 7 из 19

- 8.4. Протокол подписывает должностное лицо, назначенное для его ведения, или председатель и секретарь (при их наличии). Протокол заседания ректората и Ученого совета после согласования утверждает 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. Любой работник Университета имеет право направить на имя руководства или на имя других лиц Университета служебную или докладную записку.
- 9.1.2. Посредством *служебной записки* ее автор излагает рекомендации по улучшениям, просьбы по обеспечению ресурсами, важную информацию и т. д.
- 9.1.3. Посредством *докладной записки* ее автор информирует о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, о выполненной работе, а также излагает рекомендации, выводы и предложения. Докладная записка готовится как по инициативе самого работника, так и по указанию руководства.
- 9.1.4. *Объяснительные записки* готовятся по требованию руководителя, а в некоторых случаях - по инициативе самого работника. Объяснительная записка составляется для пояснения сложившейся ситуации, фактов, действий или поступков работника.
- 9.1.5. Служебная, докладная или объяснительная записка подписывается ее автором и визируется вышестоящим руководителем (курирующим проректором, директором департамента, главным бухгалтером, регистрируется ...). Датой служебной, докладной или объяснительной записки является дата ее подписания.
- 9.1.6. 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;
 - во второй части должны содержаться выводы (за исключением записок по вопросам, не требующим разъяснения, а также записок сопроводительного характера).
- 9.1.7. Для оформления служебной или докладной записки рекомендуется использовать форму Ф СКГУ 403-04-17.
- 9.1.8. Для оформления объяснительной записки рекомендуется использовать форму Ф СКГУ 403-13-17.

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 СКГУ 403-09-17) и передает адресату.
- 9.2.3. Ответственный за делопроизводство в подразделении адресата при получении служебной или докладной записки:

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 8 из 19

- регистрирует служебную или докладную записку в Журнале входящей корреспонденции подразделения (Ф СКГУ 403-10-17);
- 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 Ректору, поступают для регистрации ответственному за делопроизводство.

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. Объяснительная записка регистрации не подлежит.

9.3. Представления

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

9.3.2. Посредством представления автор излагает официальную просьбу следующего характера:

- 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 рекомендуется использовать форму Ф СКГУ 403-14-17.

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 на бланках, которые имеют установленный состав реквизитов.

10.1.2. Проекты писем могут подготовить руководители подразделений и ответственные лица Университета по указанию высшего руководства или по собственной инициативе, если возникла такая необходимость.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 9 из 19

- 10.1.3. Письма, как правило, оформляются от имени Ректора или от имени уполномоченного им лица. Исключение могут составлять письма, которые разрешено подписывать ответственным исполнителям от имени Университета или подразделения по ограниченному кругу вопросов в соответствии с внутренними нормативными документами или приказом Ректора.
- 10.1.4. При подготовке проекта письма следует:
- использовать форму Ф СКГУ 403-05-17;
 - руководствоваться требованиями к оформлению писем (Приложение В);
 - проверить все данные и факты, о которых сообщается в письме;
 - изготовить два экземпляра письма (оригинал и собственный экземпляр).
- 10.1.5. Подготовивший проект письма, как правило, отвечает за его согласование с заинтересованными лицами. При получении замечаний он должен обеспечить внесение соответствующих изменений в письмо.
- 10.1.6. Визы согласователей проставляются на собственном экземпляре письма Университета в соответствии с правилами, содержащимися в рекомендациях по стилистическому оформлению служебной документации.
- 10.1.7. После согласования проект письма передается на утверждение.
- 10.1.8. После утверждения письмо передается канцелярии.
- 10.2. Доставка исходящей корреспонденции**
- 10.2.1. Письма/документы, подготовленные для отправки из Университета, передаются канцелярии.
- 10.2.2. Канцелярия проверяет оформление письма/документов на наличие необходимых подписей, виз и приложений. В случае нарушения установленных требований письмо возвращается исполнителю на доработку.
- 10.2.3. Исполнитель письма обязан предупредить канцелярию о том, как письмо/документы должно быть отправлено. Письма могут быть отправлены простой, заказной и экспресс почтой. Заказной и экспресс почтой отправляются ценные бумаги, трудовые книжки и т. д. Документы большого объема могут быть отправлены посылкой.
- 10.2.4. В случае отсутствия замечаний канцелярия:
- регистрирует письмо/документы в Журнале регистрации исходящей корреспонденции (Ф СКГУ 403-09-17);
 - проставляет исходящий номер и дату на письме. Исходящий номер и дата письма определяется по Журналу регистрации исходящей корреспонденции. Исходящий номер оформляется по образцу: индекс структурного подразделения – номер дела / порядковый номер документа.
Например: Исх. № 02-01-15/278 от 04.01.2014;
 - при необходимости конвертирует письмо;
 - при необходимости маркирует конверт;
 - организует отправку письма/документов.
- 10.2.5. Допускается передача писем/документов через:
- представителей Университета, отправляющихся в командировку;
 - представителей тех организаций, куда адресована документация, и оказавшихся в пределах Университета.
- 10.2.6. В первом случае представитель Университета обязан взять от сторонней организации расписку в получении письма/документов, а по возвращении сдать эту расписку в канцелярию, которым будет сделана соответствующая отметка в Журнале регистрации исходящей корреспонденции.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 10 из 19

- 10.2.7. Во втором случае, когда представитель другой организации увозит с собой письмо/документы Университета, он обязан сделать на копии письма запись: «Получил представитель _____ организации _____, подпись, дата», о чем также делается отметка в Журнале регистрации исходящей корреспонденции.
- 10.2.8. 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.
- 10.2.9. При необходимости разрешается использовать любые существующие средства связи, гарантирующие своевременность и качество доставки.

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. Поступившая корреспонденция рассматривается делопроизводителем 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.
- 11.1.3. Если при вскрытии конверта будет обнаружено повреждение, отсутствие документа или приложения к нему, а также несоответствие номера, указанного на конверте, номеру вложенного документа, то об этом информируется адресат и при его одобрении также информируется отправитель.
- 11.1.4. Вся корреспонденция, поступающая в канцелярию, обрабатывается в день ее получения. Корреспонденция с пометкой «Срочно» — в первую очередь.
- 11.1.5. Ошибочно доставленные документы в Университет пересылаются по принадлежности или возвращаются отправителю.
- 11.1.6. После вскрытия конвертов корреспонденция сортируется 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;
 - приглашительные билеты;
 - печатные издания (книги, журналы, бюллетени, каталоги);
 - формы статистической отчетности;
 - корреспонденция, адресованная работникам предприятия с пометкой «лично»;

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 11 из 19

- корреспонденция, регистрируемая ОД в Журнале регистрации входящей корреспонденции (Ф СКГУ 403-10-17).

11.1.7. На регистрируемом документе, поступившем в Университет, проставляются:

- входящий номер и дата в соответствии с записью в Журнале регистрации входящей корреспонденции (Ф СКГУ 403-10-17). Входящий номер оформляется по образцу: индекс канцелярии – номер дела / порядковый номер.

Например: Вх. № 01-00–14/194 от 04.01.2014;

- фактическое количество листов для документов без переплета.

11.1.8. Передача документов на рассмотрение или исполнение производится канцелярией, исходя из важности документа, кроме документации, адресованной лично работнику Университета. В этом случае корреспонденция передается адресату (или в случае его отсутствия его руководителю).

11.1.9. В случае поступления корреспонденции на имя Ректора, он рассматривает поступившие документы, пишет на каждом из них резолюцию и возвращает на исполнение и контроль.

11.1.10. Делопроизводитель рассматривает резолюцию руководства на документе, делает отметки в Журнале регистрации входящей корреспонденции (Ф СКГУ 403-10-17) и передает документ под расписку ответственным исполнителям, которых назначил Ректор в своей резолюции.

11.1.11. Если документ подлежит исполнению несколькими подразделениями или исполнителями, то ответственным исполнителем является лицо, фамилия которого указана в резолюции первой. Документ отправляется первому исполнителю. Ответственный исполнитель обязан организовать ознакомление с резолюцией всех других исполнителей.

11.2. Контроль исполнения резолюций

11.2.1. Канцелярия отвечает за контроль исполнения резолюций.

11.2.2. Ответственный исполнитель после исполнения резолюции, делает соответствующую отметку в электронном ректорате, а делопроизводитель канцелярии в Журнале регистрации входящей корреспонденции (Ф СКГУ 403-10-17), подшивает исполненный документ в соответствующее дело.

11.2.3. В случае, когда исполнитель резолюции не ответил в установленный срок, делопроизводитель обязан ему напомнить, а в повторном случае — доложить Ректору о неисполнении.

11.3. Телефонограммы

11.3.1. Информация, передаваемая устно по телефону, должна регистрироваться в Журнале телефонограмм (Ф СКГУ 403-11-17). Исключение составляют личные сообщения, рекламные сообщения, поздравления и так далее.

11.3.2. Телефонограммы 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.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 12 из 19

- 12.2. Распоряжения декана факультета (директора ИЯиЛ), 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 СКГУ 403-10-17) без проставления на них входящего регистрационного номера.

13. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ И ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Управление рисками

№	Наименование риска	Возможные последствия	Механизмы и меры управления
1	Риск порчи бланков приказов, писем	Заказ новых бланков	Утверждение проектов приказов
2	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.

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	кол-во		Расчетный	Журналы регистрации входящей корреспонденции		1 год
10	Количество исходящей корреспонденции	кол-во		Расчетный	Журналы регистрации исходящей корреспонденции		1 год

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 13 из 19

ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ПРОЦЕСС:

Проректор по СиМС



А. Мухатаев

СОГЛАСОВАНО:

Директор ДСКИ



М. Погребицкая

Зам. директора ДАД



Н. Побежук

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 14 из 19

Приложение А1

А1. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПРИКАЗОВ

- А1. 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.
- А2. Текст приказа по основной деятельности состоит из двух частей: констатирующей (преамбулы) и распорядительной.
- А3. 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.
- А4. Текст распорядительной части приказа должен иметь повелительную форму изложения. В нем перечисляются исполнители, предписываемые им действия и сроки исполнения.
- А5. 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).
- А6. Срок исполнения приводится либо в каждом пункте приказа, либо выделяется в один обобщенный пункт для всех предписываемых действий.
- А7. В последнем пункте распорядительной части приказа указывается должностное лицо(а), на которое возложен контроль за исполнением данного приказа (проректора по направлениям).
- А8. Если приказ вводит в действие какие-либо документы (инструкции, положения и т.д.), то они оформляются приложением, ссылка на которое должна быть в пунктах приказа.
- А9. Под текстом приказа указывается должность и И.Ф. лица, подписывающего приказ (Ректор или и.о. Ректора). На обороте последнего листа приказа указываются должности, И.Ф. лица, вносящего приказ (под грифом «Приказ вносит:») и лиц, визирующих приказ (под грифом «Приказ визируют:»).
- А10. Прилагаемые 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.

- А11. 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.
- А12. Руководитель СУП или работник, ведущий кадровую документацию, должен ознакомить каждого сотрудника с приказом. Сотрудник должен поставить свою визу: «С приказом ознакомлен, /подпись/, /дата ознакомления/».

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 15 из 19

Приложение А2

А2. РЕГЛАМЕНТ ВНЕСЕНИЯ И ВИЗИРОВАНИЯ 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 (П)
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 - Директор ДПОиГЗ (Руководитель ЮО/Юрисконсульт)* При необходимости: - Проректор, 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	- Проректор по СиМС - Руководитель аппарата ректора - Директор ДЭПФ-главный бухгалтер - Директор ДПОиГЗ (Руководитель ЮО/Юрисконсульт)* - Директор ДАД
П	Руководитель ОППиТ	- Проректор по СиМС - Руководитель аппарата ректора - Директор ДЭПФ-главный бухгалтер - Директор ДАД При необходимости: - Директор ДПОиГЗ (Руководитель ЮО/Юрисконсульт)*, в случае выезда на практику группы студентов
ИППК	Директор ИППК	- Руководитель аппарата ректора - Директор ДЭПФ-главный бухгалтер - Директор ДПОиГЗ (Руководитель ЮО/Юрисконсульт)* - Руководитель СУП
ОД	Руководитель подразделения / директор департамента, подготовившего приказ	- Проректор, курирующий деятельность подразделения, вносящего приказ - Руководитель аппарата ректора - Директор ДЭПФ-главный бухгалтер - Директор ДПОиГЗ (Руководитель ЮО/Юрисконсульт)* При необходимости: - Проректор, 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

* в соответствии с приказом № ОД-185 от 31.05.2017 О распределении полномочий

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 16 из 19

Приложение Б

Б. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПРОТОКОЛОВ

- Б1. Датой протокола является дата проведения заседания (*Например, 12.03.2014*). Если заседание продолжается несколько дней, то указывают дату начала и через тире - окончания заседания (*12-14.03.2014*).
- Б2. Номер протокола - порядковый номер, который проставляют в течение календарного или учебного года.
- Б3. Заголовок протокола содержит указание вида коллегиальной деятельности (заседания, собрания, совещания), а также название коллегиального органа в родительном падеже. Например: "ПРОТОКОЛ № 2 заседания ректората".
- Б4. Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной.
- Б5. В вводной части протокола указываются инициалы, фамилии председательствующего, секретаря, присутствующих, приглашенных и повестка дня.
- Б6. Инициалы и фамилии присутствующих располагают в алфавитном порядке, через запятую, в строчку. Если количество присутствующих больше 10 человек, то указывают их общее количество и рядом в скобках – «список прилагается».
- Б7. Вводная часть протокола заканчивается повесткой дня. Запись пунктов повестки дня начинают с красной строки, нумеруют их арабскими цифрами. Вопросы располагают по степени важности и сложности.
- Б8. Основная часть протокола строится по схеме: слушали – выступили - постановили (решили), причем для каждого вопроса по отдельности.
- Б9. В разделе «СЛУШАЛИ» указывают фамилию и инициалы докладчика (в именительном падеже), и далее, через тире с прописной буквы, — краткую, четкую запись выступления. Если текст доклада застенографирован или представлен докладчиком, то после тире прописными буквами пишется – «Доклад прилагается». Доклад должен быть подписан автором.
- Б10. После слова ВЫСТУПИЛИ с красной строки пишут фамилию и инициалы докладчика (в именительном падеже), и далее, через тире с прописной буквы, выступающих в именительном падеже (в скобках можно указать название должности), после тире с большой буквы пишут содержание выступления.
- Б11. Если выступающий предоставляет текст выступления, то после тире записывают – «Выступление прилагается». Выступление должно быть подписано автором.
- Б12. Вопросы к докладчику и ответы на них включаются в раздел «Выступили» и оформляются по той же схеме (вместо слов «вопрос» и «ответ» пишется фамилия и инициалы спрашивающего и отвечающего).
- Б13. Раздел «ПОСТАНОВИЛИ» или «РЕШИЛИ» строится по схеме: действие → исполнитель → срок.
- Б14. Исполнителем может быть структурное подразделение или конкретное должностное лицо.
- Б15. Если постановление по какому-либо вопросу повестки дня содержит различные по характеру действия, то его следует разбить на пункты и подпункты.
- Б16. 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.
- Б17. При выборах в протоколе указывают результаты голосования по каждой кандидатуре.
- Б18. Если к протоколу прилагают стенограмму, то об этом делают запись после первой части протокола - Заседание ... стенографируется. Стенограмма прилагается.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 17 из 19

Приложение В

В. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПИСЕМ

- В1. Исходящие письма оформляются на казахском языке бланках, которые имеют установленный состав реквизитов, обеспечивающих его юридическую силу. При необходимости прикладывается текст на русском языке, оформленный на простом листе А4.
- В2. Стил ь письма должен быть корректным, деловым в сочетании с простотой и точностью изложения.
- В3. Если исходящее письмо подготовлено в ответ на входящее письмо, во вводной части письма также указывается номер и дата входящего письма.
- В4. При адресовании документа организации, *структурным подразделениям* их наименования указываются в именительном падеже, должность лица, которому адресован документ - в дательном падеже.
- В5. При адресовании документа *руководителю организации* ее наименование входит в состав наименования должности адресата.
- В6. Если документ адресуется *в несколько однородных организаций*, они указываются обобщенно. Документ не должен содержать более четырех адресатов. Слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывается. При большом количестве адресатов составляется список (реестр) рассылки документа, и на каждом экземпляре документа указывается один адресат.
- В7. При адресовании документа *юридическому лицу* может указываться почтовый адрес. При адресовании документа *физическому лицу* указываются почтовый адрес, а затем фамилия и инициалы получателя.
- В8. Если письмо одного содержания направляется нескольким адресатам, вначале указывается адрес основного получателя, затем перечисляются другие. Если документ направляется более чем трем адресатам, составляется список рассылки, и на каждом экземпляре указывается лишь один адресат, которому направляется конкретный экземпляр.
- В9. Если письмо направляется в дополнение к ранее посланному, то в нем следует указать номер и дату ранее посланного письма.
- В10. Письмо оформляется шрифтом гарнитуры Times New Roman размером в 14 пунктов. Текст письма, как правило, состоит из трех частей: вводной, основной и заключительной.
- В11. *Во вводной части* письма указываются факты или события, причины, послужившие основанием для составления данного письма.
- В12. *В основной части* письма излагается существо рассматриваемого вопроса.
- В13. *В заключительной части* излагаются выводы, предложения, просьбы, вариант(ы) решения, логически вытекающие из содержания письма.
- В14. Письма рекомендуется составлять по каждому вопросу отдельно для ускорения и упрощения их исполнения и обработки.
- В15. В левом нижнем углу последнего листа письма или на обратной стороне листа указывают фамилию исполнителя и контактную информацию для связи с ним (номер телефона/факса, e-mail).
- В16. При наличии приложения к письму после основного текста письма указывается количество листов по форме «Приложение на ____ листах». Если приложений несколько, то перечисляются наименования прилагаемых документов и количество листов для каждого документа.
- В17. В верхнем правом углу каждого приложения указывается номер приложения по форме «Приложение № _____ к письму № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 18 из 19

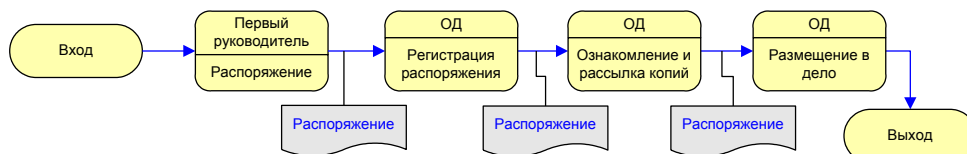
Приложение Г

Г. БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕССА «СЛУЖЕБНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ»

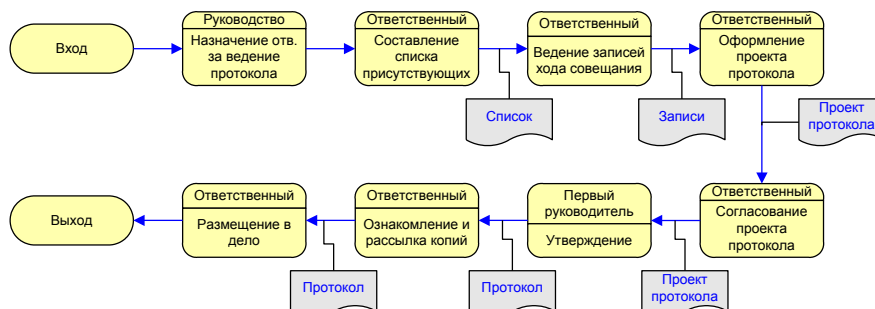
Г1. Издание приказов



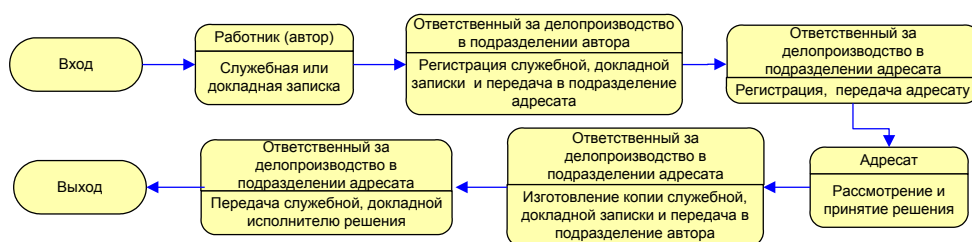
Г2. Издание распоряжений



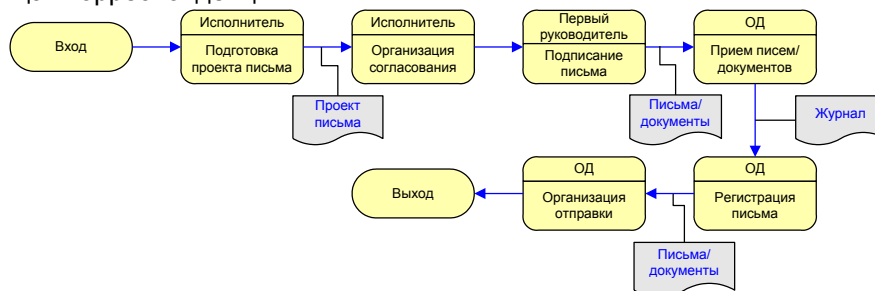
Г3. Протоколирование совещаний



Г4. Составление служебной или докладной записки

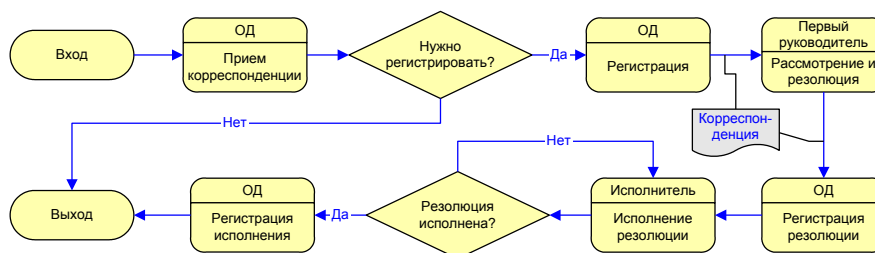


Г5. Исходящая корреспонденция



Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-17	Стр. 19 из 19

Г6. Входящая корреспонденция



Входы	
Поставщики	Что поставляется
Г1. Издание приказов	
Ответственные	Проекты приказов
Г2. Протоколирование совещаний	
Ответственный	Проекты протоколов
Г3. Издание распоряжений	
Ответственный	Проекты распоряжений
Г4. Составление служебной или докладной записки	
Работники	Служебная или докладная записка
Г5. Исходящая корреспонденция	
Ответственные	Проекты писем
Г6. Исходящая корреспонденция	
Организации	Письма

Выходы	
Потребители	Что потребляется
Г1. Издание приказов	
Персонал	Приказы
Г2. Протоколирование совещаний	
Персонал	Протоколы
Г3. Издание распоряжений	
Персонал	Распоряжения
Г4. Составление служебной или докладной записки	
Руководители подразделений	Предложения
Г5. Исходящая корреспонденция	
Организации	Письма
Г6. Исходящая корреспонденция	
Исполнители	Резолюции