

**НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АБАЯ**



Утверждаю
И.о. Председателя Правления – Ректор
НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»


[Signature] **Т.О. Балыкбаев**
« 07 » 09 2020г.

ПРОЦЕДУРА

«СЛУЖЕБНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ»

| Копия | Код | Издание | Разработано | Согласовано | Согласовано |
|-------|--------------------------|---------|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| | ПРО КазНПУ 0403-20 | Третье | Маликова Г.М. <i>[Signature]</i> | Кулсариева А.Т. <i>[Signature]</i> | Жанбаева Л.А. <i>[Signature]</i> |
| | | | | Тасбулатов Т.Д. <i>[Signature]</i> | Оразғали А.Д. <i>[Signature]</i> |

Алматы, 2020

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 2 из 21 |

1. Общие положения

1.1. Настоящая процедура «Служебная документация» (в дальнейшем — Процедура или ПРО КазНПУ) разработана с **целью** управления служебными документами общего делопроизводства в НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» (далее – Университет).

1.2. Требования настоящей процедуры **применяются** к следующим служебным документам Университета:

- приказ;
- протокол;
- акт;
- письмо;
- служебная записка.

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 Приложение 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 представлению другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Ректора Университета.

2. Нормативные ссылки

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

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| МС ИСО 9001:2015 | Система менеджмента качества. Требования. |
| МС ИСО 9004:2009 | Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества. |
| СТ РК 1037-2001 | Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. |
| Приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан №351 от 29.12.2017г. | Типовые правила документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях |
| ПРО КазНПУ 0401-20 | Внутренняя нормативная документация. |
| ПРО КазНПУ 0502-20 | Анализ со стороны руководства. |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 3 из 21 |

2.2. Настоящая процедура вводит в действие следующие формы:
 Ф КазНПУ 0403-01-20 Журнал регистрации приказов. Издание третье.
 Ф КазНПУ 0403-02-20 Журнал регистрации распоряжений. Издание
 третье.

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 руководителем структурного подразделения в целях разрешения оперативных и перспективных задач соответствующего подразделения. |
| Протокол | документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на совещаниях, собраниях, конференциях и т. д. |
| Служебная записка | документ, исходящий из подразделения или от должностного лица и направляемый любому адресату внутри Университета. |

4. Обозначения и сокращения

| | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|
| ИСО | международная организация по стандартизации. |
| МС | международный стандарт. |
| ВНД | внутренние нормативные документы. |
| ОК | ответственный по кадрам. |
| ОД | ответственный по делопроизводству. |
| СМК | система менеджмента качества. |
| Университет | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» |

5. Особенности подготовки и оформления приказов

5.1. Приказами оформляются решения правового характера, а также по оперативным, организационным, кадровым (прием, перемещение, совмещение,

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 4 из 21 |

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 работы Университета.

5.2. Реквизитами приказа являются:

- 1) изображение Государственного Герба Республики Казахстан или эмблемы, логотипа, товарного знака (знака обслуживания);
- 2) официальное наименование Университета;
- 3) наименование вида документа;
- 4) дата приказа;
- 5) регистрационный номер приказа;
- 6) место издания приказа;
- 7) заголовок к тексту;
- 8) текст;
- 9) подпись;
- 10) отметка о согласовании приказа;
- 11) оттиск печати.

5.3. Проекты приказов готовят и вносят подразделения на основании поручений Ректора, либо в инициативном порядке. Проекты приказов по кадровым вопросам готовит отдел по управлению персоналом на основании соответствующих документов (трудовые договоры, заявления, докладные (служебные) записки, представления и другие).

5.4. Проекты приказов и приложения к ним визируются исполнителем и руководителем подразделения, внесшим проект, руководителями подразделений, которым в проекте предусматриваются задания и поручения.

5.5. Возражения по проекту приказа, возникающие при согласовании, излагаются в справке, которая прилагается к проекту. Если в процессе согласования в проект приказа вносятся изменения принципиального характера, то он дорабатывается и проходит повторное согласование.


5.6. Приказы оформляются на казахском языке, а также дополнительно могут оформляться на русском языке, имеющих одинаковую силу.

5.7. Приказы нумеруются порядковой нумерацией в пределах календарного года. Приказы по основной деятельности, по личному составу регистрируются отдельно в соответствующих журналах (базах данных). К порядковому номеру приказа по личному составу через дефис добавляются литеры «л/с» или «к».

5.8. Копии приказов или их размноженные экземпляры заверяются печатью и направляются адресатам в соответствии с указателем рассылки, который составляется и подписывается исполнителем.

5.9. Текст приказа, как правило, состоит из двух частей: констатирующей (преамбулы) и распорядительной.

5.10. 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

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 5 из 21 |

заголовок. При ссылке на нормативный правовой акт, зарегистрированный в органах юстиции, дополнительно указывается номер, под которым он зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов.

5.11. Преамбула в проектах приказов завершается словом «**ПРИКАЗЫВАЮ**», пишется прописными буквами, полужирным шрифтом и не допускается его перенос на другую строку.

5.12. Распорядительная часть содержат перечисление предписываемых действий с указанием исполнителя каждого действия и сроков исполнения. Распорядительная часть может делиться на пункты, подпункты и абзацы. Пункты и подпункты нумеруются арабскими цифрами. Перед абзацами дефис или иные знаки не ставятся.

5.13. Действия однородного характера могут быть перечислены в одном пункте. В качестве исполнителей указываются структурные подразделения или конкретные должностные лица. Последний пункт распорядительной части может содержать сведения о подразделении или должностном лице, на которое возлагается контроль за исполнением приказа.

5.14. Приказы о приеме на работу, переводе, расторжении трудового договора могут состоять только из распорядительной части.

5.15. Ознакомление работников с приказами по кадровым вопросам удостоверяется подписью работников, проставляемых ниже реквизита «отметка о согласовании документа» или на оборотной стороне приказа.

5.16. Реквизит «отметка о наличии приложения к документу» после текста приказа самостоятельно не оформляется.

6. Особенности подготовки и оформления протокола

6.1. Протокол составляется на основании записей, произведенных во время совещания (заседания) собрания, представленных тезисов докладов и выступлений, справок, проектов решений и других материалов в соответствии со структурой текста протокола согласно Приложению А.

6.2. Протокол, составленный внутри Университета и не выходящий за ее пределы, может оформляться не на бланке.

Реквизитами протокола являются:

1) официальное наименование Университета и (или) структурного подразделения;

2) наименование вида документа;

3) дата;

4) регистрационный номер протокола;

5) место издания протокола;


6) гриф утверждения (в некоторых случаях);

7) заголовок к тексту;

8) текст;

9) подпись.

6.3. Протоколы могут издаваться в полной или краткой форме.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 6 из 21 |

Текст полного протокола, как правило, состоит из двух частей: вводной и основной.

В вводной части после заголовка протокола указываются: фамилии и инициалы председателя (председательствующего) и секретаря заседания (собрания), список присутствовавших или отсылка к прилагаемому списку присутствовавших, если их количество превышает 10 человек.

В протоколе заседания постоянно действующего коллегиального органа присутствовавшие члены коллегиального органа перечисляются персонально по фамилиям в алфавитном порядке. После них записываются фамилии приглашенных с указанием их должности и наименования подразделения.

Вводная часть заканчивается повесткой дня (перечнем рассматриваемых вопросов), перечисленных в порядке их значимости с указанием докладчика по каждому пункту повестки дня. Каждый вопрос нумеруется арабской цифрой, и его наименование начинается с предлога «О», «Об», которое печатается с абзаца. В отдельных случаях повестка дня может прилагаться к протоколу, а в самом протоколе перед текстом делается запись: «Повестка дня прилагается».

Основная часть протокола состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня. Текст каждого раздела строится по схеме: СЛУШАЛИ - ВЫСТУПИЛИ - ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ), которые пишутся прописными буквами, полужирным шрифтом. Текст каждого раздела делится на абзацы, начинающиеся со слов СЛУШАЛИ, ВЫСТУПИЛИ, ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ), которые пишутся прописными буквами полужирным шрифтом от левого поля.

Основное содержание докладов и выступлений помещается в тексте протокола или прилагается к нему, в последнем случае в тексте оформляется сноска «Текст выступления прилагается». Принятое решение печатается полностью, при необходимости, приводятся итоги голосования.

Содержание особого мнения, высказанного во время обсуждения, записывается в тексте протокола после соответствующего постановления (решения).

В разделе СЛУШАЛИ приводятся – инициалы имени и фамилия докладчика (наименование должности указывается в повестке дня), основное содержание докладов и выступлений помещается в тексте протокола или прилагается к нему, в последнем случае в тексте оформляется сноска "Текст выступления прилагается".


В разделе ВЫСТУПИЛИ указываются инициалы имени, фамилия, при необходимости должности выступающих и содержание их выступлений 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 поступил вопрос или ответ.

В постановляющую часть с помощью глаголов неопределенной формы записываются принятые решения.

Текст краткого протокола также состоит из двух частей. Во вводной части повестка дня не указывается.

Основная часть краткого протокола включает рассматриваемые вопросы и принятые по ним решения.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 7 из 21 |

Наименование вопроса нумеруется и начинается с предлога «О», «Об», печатается центровано (начало и конец каждой строки равно удалены от границ зоны расположения) и подчеркивается одной чертой ниже последней строки. Под чертой указываются фамилии должностных лиц, выступивших при обсуждении данного вопроса. Затем указывается принятое по вопросу решение.

В заголовок протокола входит указание вида коллегиальной деятельности и название коллегиального органа в родительном падеже (собрания сотрудников, заседания совета и другое).

6.4. Протокол подписывается председательствующим на заседании и секретарем. Датой протокола является дата заседания. Если оно продолжалось несколько дней, то через тире указываются даты начала и окончания заседания.

6.5. Протоколам присваиваются порядковые номера в пределах делопроизводственного года отдельно по каждой группе протоколов: протоколы собраний, заседаний коллегии, протоколы технических, научных и экспертных советов и другие. Протоколы совместных заседаний имеют составные номера, включающие порядковые номера протоколов подразделений, принимавших участие в заседании.

6.6. Копии протоколов или принятые решения в виде выписок из протоколов рассылаются заинтересованным подразделениям и должностным лицам в соответствии с указателем рассылки. Указатель рассылки составляет и подписывает ответственный исполнитель подразделения, готовившего рассмотрение вопроса, и утверждается руководителем структурного подразделения. Копии протоколов и выписок из них заверяются печатью.

7. Особенности подготовки и оформления акта


7.1. Акт оформляется на основе общего бланка в соответствии с образцом акта согласно Приложению Б. Акт, составленный внутри Университета и не выходящий за ее пределы, может оформляться не на бланке.

7.2. Реквизитами акта являются:

- 1) изображение Государственного Герба Республики Казахстан или эмблемы, логотипа, товарного знака (знака обслуживания);
- 2) официальное наименование Университета и (или) структурного подразделения;
- 3) наименование вида документа;
- 4) дата;
- 5) регистрационный номер (индекс) акта;
- 6) место издания акта;
- 7) гриф утверждения (в некоторых случаях);
- 8) заголовок к тексту;
- 9) текст;
- 10) подпись.

7.3. Текст акта состоит из двух частей: введение, констатирующая часть.

Во введении указывается основание для составления акта, перечисляются составители и, в случае необходимости, присутствующие при этом лица.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 8 из 21 |

7.4. В констатирующей части акта излагаются: суть и характер проведенной работы, установленные факты, приводятся соответствующие данные.

7.5. Акт может содержать выводы, рекомендации, указание мероприятий, которые необходимо выполнить. В конце текста перед подписями помещаются сведения о количестве экземпляров акта и месте их нахождения.

7.6. Акт подписывается председателем и членами комиссии. Фамилии членов комиссии указываются в алфавитном порядке. При оформлении подписей должности подписывающих лиц не указываются.

В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, акты утверждаются.

8. Особенности подготовки и оформления справки

8.1. Справкой оформляется описание и подтверждение тех или иных фактов или событий. Справки, направляемые за пределы Университета, составляются на общем бланке согласно приложению В. Внутренняя справка может быть оформлена на стандартных листах бумаги без применения бланка.

8.2. Реквизитами справки являются:

- 1) изображение Государственного Герба Республики Казахстан или эмблемы, логотипа, товарного знака (знака обслуживания);
- 2) официальное наименование Университета и (или) структурного подразделения;
- 3) наименование вида документа;
- 4) дата;
- 5) регистрационный номер (индекс) справки;
- 6) место издания;
- 7) адресат;
- 8) заголовок к тексту;
- 9) текст;
- 10) подпись;
- 11) отметка о согласовании (в случае необходимости);
- 12) оттиск печати (в случае необходимости);
- 13) отметка об исполнителе.


8.3. Текст справки может состоять из нескольких разделов, содержать таблицы, пояснения, ссылки, иметь приложения.

Тексты справок, выдаваемых гражданам о подтверждении места работы, должности, заработной платы и другие должны начинаться с указания в именительном падеже фамилии, имени, отчества лица, о котором сообщаются сведения в соответствии с образцом справки .

В конце текста или в правом верхнем углу указывается организация, куда представляется справка.

В тексте такой справки не должны использоваться обороты: «настоящая справка», «действительно проживает (учится, работает)».

В случае если справка подписывается исполнителем, то реквизит «отметка об исполнителе» не указывается.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 9 из 21 |

9. Особенности подготовки и оформления письма

9.1. Содержанием писем могут быть запросы, уведомления, соглашения, претензии (рекламации), задания, сообщения, напоминания, ответы, просьбы, отзывы, предложения (оферта), замечания, извещения, приглашения, подтверждения и другие.

Письма Университета готовятся на бланке:

- 1) как ответы о выполнении поручений вышестоящих организаций;
- 2) как ответы на запросы различных организаций и частных лиц;
- 3) как инициативные письма;
- 4) как сопроводительные письма к различным документам.

Помимо реквизитов, входящих в бланк, при написании письма оформляются реквизиты: адресат, заголовок, текст, отметка о наличии приложений (если они есть), подпись, отметка об исполнителе документа.

Служебные письма, подписываемые руководителями двух и более подразделений, оформляются на листе бумаги формата А4. При этом данные о наименовании подразделений, подписавших письмо, включаются в наименование должности в реквизите «подпись».

Отметки о согласовании письма проставляются на экземплярах, остающихся в подразделениях. Экземпляры таких писем также должны быть подписаны руководителем подразделений.

Сроки подготовки ответных писем устанавливаются резолюцией руководителя на основании имеющихся сроков исполнения поручений, запросов или по решению автора резолюции, а также в соответствии с установленным регламентом. Сроки подготовки инициативных писем определяются руководителями структурных подразделений.

Текст письма, как правило, имеет одну или две смысловые части.


Письмо, состоящее из одной части, – это просьба без пояснения, напоминание без преамбулы, сообщение без основания и другие.

Если текст письма состоит из двух частей: констатирующей и заключительной, в первой части излагается причина, основание или обоснование составления письма, приводятся ссылки на документы, являющиеся основанием подготовки письма. Во второй части, начинающейся с абзаца, помещаются выводы, предложения, просьбы, решения.

Обратные конструкции текста (заключение – констатация) возможны в письмах-отказах.

В письмах используют следующие формы изложения:

- 1) от первого лица множественного числа («просим предоставить», «направляем Вам»);
- 2) от первого лица единственного числа («прошу выслать», «считаю необходимым»);
- 3) от третьего лица единственного числа («министерство не возражает»).

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 10 из 21 |

10. Порядок обработки входящих документов

10.1. Документы, поступающие в Университет на бумажных носителях, проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию, рассмотрение руководством и доставляются исполнителям.

10.2. Прием, первичная обработка документов и предварительное рассмотрение осуществляется централизованно отделом документационного обеспечения и контроля.

10.3. Первичная обработка входящих документов заключается в проверке правильности доставки и целостности вложений, фиксации факта поступления документов в Университет и подготовке их к передаче по назначению.

Конверты с документами вскрываются отделом документационного обеспечения и контроля, проверяется правильность доставки по назначению, целостность упаковки документов.

Если обнаруживается некомплектность или повреждение документа, то на нижнем поле его последнего листа, а также в РКФ проставляются соответствующие отметки и составляется акт произвольной формы в трех экземплярах. Один экземпляр направляется отправителю, второй – остается в отделе документационного обеспечения и контроля, третий – передается исполнителю документа. Конверты не уничтожаются в случаях, когда только по ним можно определить адрес отправителя, дату отправки и получения документа, а также при поступлении личных документов.

Конверты с пометкой «Лично» без вскрытия передаются по назначению. Ошибочно доставленная корреспонденция возвращается в почтовое отделение.

На полученных документах (регистрируемых и нерегистрируемых) проставляется регистрационный штамп Университета с указанием даты поступления.


10.4. Главная цель предварительного рассмотрения поступивших документов – распределение их на требующие обязательного рассмотрения руководством и не требующие этого. Документы, не требующие обязательного рассмотрения руководством, направляются непосредственно в структурные подразделения или ответственным исполнителям.

10.5. Предварительное рассмотрение документов осуществляется исходя из оценки их содержания, авторства, сложности и новизны поставленных вопросов на основании установленного в Университете распределения обязанностей.

10.6. Обязательному рассмотрению руководством подлежат документы, поступившие из Администрации Президента Республики Казахстан, Парламента Республики Казахстан, Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан, центральных и местных государственных органов, вышестоящей организации, обращения физических и юридических лиц.

10.7. Обращения лиц (предложения, заявления, жалобы, отклики и запросы) учитываются централизованно и регистрируются в РКФ в день их поступления в Университет.

Письменные и устные обращения, полученные должностными лицами во время личного приема лиц, также подлежат централизованной регистрации, отдельно от общих документов.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 11 из 21 |

10.8. Регистрационный номер обращения физического лица состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера в РКФ и буквенного индекса «ФЛ».

Регистрационный номер обращения юридического лица состоит из начальной буквы фамилии должностного лица, подписавшего обращение, порядкового номера в РКФ и буквенного индекса «ЮЛ».

Регистрационный номер анонимного обращения состоит из буквенного индекса «АНМ» и порядкового номера в РКФ.

10.9. При поступлении повторного обращения в течении календарного года проставляется регистрационный номер первоначального обращения с указанием «второе», «третье» и так далее. а в РКФ указывается номер первого документа. В верхнем правом углу первого листа повторного обращения и в РКФ проставляется пометка «Повторно». К повторным обращениям приобщаются материалы рассмотрения предыдущих обращений.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, но ответ заявителем не получен, указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

10.10. При предварительном рассмотрении документов производится сортировка их на регистрируемые и не регистрируемые. Перечень не регистрируемых документов разрабатывается на основе Примерного перечня документов, не подлежащих регистрации в отделе документационного обеспечения и контроля.

Не регистрируемые документы передаются в соответствующие структурные подразделения.

10.11. Регистрируемые документы после их регистрации в регистрационно-контрольной форме передаются на рассмотрение руководителю организации или структурному подразделению (должностному лицу) в день их поступления для принятия решения.


При необходимости безотлагательного исполнения поступившего документа допускается ознакомление исполнителя с его содержанием до рассмотрения документа руководством Университета.

10.12. Документы, рассмотренные руководством Университета, возвращаются в отдел документационного обеспечения и контроля, где в РКФ вносятся содержания резолюций, а документы передаются исполнителям под роспись.

Документ, исполнение которого возложено на несколько структурных подразделений, передается им одновременно в копиях с соответствующей отметкой в РКФ. Подлинник передается исполнителю, указанному в резолюции первым.

Поступившие телеграммы принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема, регистрируются, а затем передаются на рассмотрение руководству и исполнение.

Текст поступившей телефонограммы регистрируется получателем и оперативно передается руководителю, которому она адресована.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 12 из 21 |

При приеме телефонограммы необходимо, помимо текста, оформить следующие ее реквизиты: отправитель, наименование вида документа (телефонограмма), дата, индекс, наименование должности, инициалы и фамилия лица, подписавшего документ. Кроме того, указать должности и фамилии лиц, передавших и принявших телефонограмму, часы и минуты приема-передачи.

10.13. При решении вопросов без составления дополнительных документов исполнитель делает отметки на документе и РКФ: о дате поступления (если образовался интервал времени между поступлением документа и его доставкой исполнителю), о датах промежуточного исполнения (запрос сведений, телефонные переговоры и другие), о дате и результатах окончательного исполнения. Все отметки на документе размещаются на свободных от текста местах.

11. Порядок обработки исходящих документов

11.1. Документы для отправки передаются полностью оформленными. Отдел документационного обеспечения и контроля, принимающий документы для отправки, обязан проверить правильность их оформления, наличие приложений, указанных в основном документе. Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям.

11.2. Подписанные документы регистрируются и отправляются адресату (адресатам) в день их подписания (утверждения) или не позднее следующего рабочего дня, телеграммы и телефаксы – незамедлительно.

Оригиналы исполненных документов, в том числе их электронные аналоги, передаются в те структурные подразделения, которые являлись основными исполнителями и производят формирование соответствующих дел согласно номенклатуре дел. Соисполнителям передаются копии исполненных документов или их электронные версии.

11.3 Работа в системе электронного документооборота с исходящими электронными документами состоит из следующих операционных процедур:

- 1) прием подлинников бумажных документов, бумажных копий электронного документа, электронного документа;
- 2) проверки подлинности электронной цифровой подписи;
- 3) первичная обработка поступившего электронного документа;
- 4) регистрация поступившего электронного документа;
- 5) передача поступившего электронного документа на исполнение.


11.4 Исполнение электронного документа подтверждается в системе электронного документооборота путем передачи отправителю уведомления-квитанции, содержащей данные о фактической доставке.

12. Делопроизводство в подразделениях

12.1. Решение о необходимости и объемах ведения служебной документации внутри подразделения принимает руководитель этого подразделения.


12.2. Как правило, в подразделении могут вестись:

- свой журнал регистрации входящей корреспонденции;
- свой журнал регистрации исходящей корреспонденции;

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 13 из 21 |

13. Управление рисками

| | Перечень рисков | Причины риска | Управления рисками | Результат решения рисков |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | а) Утеря документа. | <p>1. При транспортировке.</p> <p>2. Технический сбой электронного документооборота.</p> <p>3. Невнимательность или халатность сотрудников.</p> <p>4. Форс-мажорные обстоятельства.</p> | <p>1. Направить докладную записку руководителю организации о пропаже документов.</p> <p>2. Создать комиссию для расследования причин пропажи или гибели документов.</p> <p>3. Результаты работы комиссии оформляются актом об утрате документа.</p> | <p>1. Рассмотреть ситуацию, быстро восстановить документ.</p> <p>2. Принять меры дисциплинарного взыскания.</p> |
| 2 | <p>б) Не отображение информации в журнале входящей и исходящей корреспонденции.</p> <p>в) Несвоевременная передача входящей корреспонденции адресату.</p> | Невнимательность или халатность сотрудников. | 1. Работник оценивает риски ежедневно на своем рабочем месте перед началом работы | <p>1. Обучение персонала и их инструктирование.</p> <p>2. Руководители и должностные лица всех уровней контролируют риски на рабочих местах подчиненных им работников и принимают меры по устранению рисков</p> |
| 3 | г) Контроль исполнения входящей корреспонденции | Невнимательность или халатность сотрудников. | 1. Мониторинг текущей информации | Ежемесячный отчет ректору об исполнении писем, стоящих на контроле |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 14 из 21 |

Приложение А

Форма

Наименование организации
(на казахском языке)

ХАТТАМА

(дата)

Полное наименование организации
(на русском или ином языке)

ПРОТОКОЛ

№ _____

Г Заседания комиссии по... Г

- Председатель – фамилия, имя, отчество (при его наличии)
- Секретарь – фамилия, имя, отчество (при его наличии)
- Присутствовали: (количество) человек
(список прилагается)
- Вводная

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. О разработке и принципах ...
Доклад заведующего ...
2. О ...


1. СЛУШАЛИ:
Ф. И. отчество (при наличии) – текст доклада прилагается.
- ВЫСТУПИЛИ:
Ф. И. отчество (при наличии) – краткая запись выступления.
Ф.И.О. –
Основная
- ПОСТАНОВИЛИ:
1. Одобрить ...
2. ...
2. СЛУШАЛИ:
ВЫСТУПИЛИ:
ПОСТАНОВИЛИ:

Председатель
Секретарь

подпись
подпись

Расшифровка подписи
Расшифровка подписи

Формат А4 (210X297)

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 15 из 21 |

Приложение Б

Образец акта

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>КАЗАХСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІНІҢ «АБАЙ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ ПЕДАГОГИКАЛЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ» ШАРУАШЫЛЫҚ ЖҮРГІЗУ ҚҰҚЫҒЫНДАҒЫ РЕСПУБЛИКАЛЫҚ МЕМЛЕКЕТТІК КӘСПОРЫНЫ</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Алматы қаласы</p> |  | <p>РЕСПУБЛИКАНСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АБАЯ» МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН</p> <p style="text-align: right;">№ _____</p> <p style="text-align: right;">город Алматы</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

АКТ

Об итогах проверки ...

Основание: приказ руководителя организации от (дата) № _____
«О проведении проверки ...» (или иной документ: план работы, поручение
вышестоящего органа и т.д.).

Составлен комиссией в составе:

Председатель комиссии _____
должность, фамилия, инициалы

Члены комиссии: 1. _____
должность, фамилия, инициалы

2. _____
должность, фамилия, инициалы


_____ текст

Составлен в 2-х экземплярах:

1-й экземпляр: в деле 5-7

2-й экземпляр: направлен проверяемой организации

| | | |
|-----------------------|---------|---------------------|
| Председатель комиссии | подпись | расшифровка подписи |
| Члены комиссии | подпись | расшифровка подписи |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 16 из 21 |

Приложение В

Образец справки

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>КАЗАХСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІНІҢ «АБАЙ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ ПЕДАГОГИКАЛЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ» ШАРУАШЫЛЫҚ ЖҮРГІЗУ ҚҰҚЫҒЫНДАҒЫ РЕСПУБЛИКАЛЫҚ МЕМЛЕКЕТТІК КӘСПОРЫНЫ</p> |  | <p>РЕСПУБЛИКАНСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АБАЯ» МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН</p> |
| <p>Алматы қаласы</p> | | <p>№ _____ город Алматы</p> |

АНЫҚТАМА

СПРАВКА

Министерство образования и науки Республики Казахстан

Г
О состоянии работы по
внедрению рейтинговой оценки системы
деятельности ППС
Г Г

ТЕКСТ


Ректор

(подпись)

(расшифровка подписи)

Исп. Жанбаева Л.А.
Тел.: 291-53-90

Образец справки

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казакский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 17 из 21 |



АНЫҚТАМА

СПРАВКА

Г Г
Г Г

Г

КСК «Егемен»

Рахатова Жибек Султанбековна работает ведущим экспертом отдела анализа и оценки качества образования Департамента стратегии развития и анализа качества.

**Начальник отдела по
управлению персоналом**

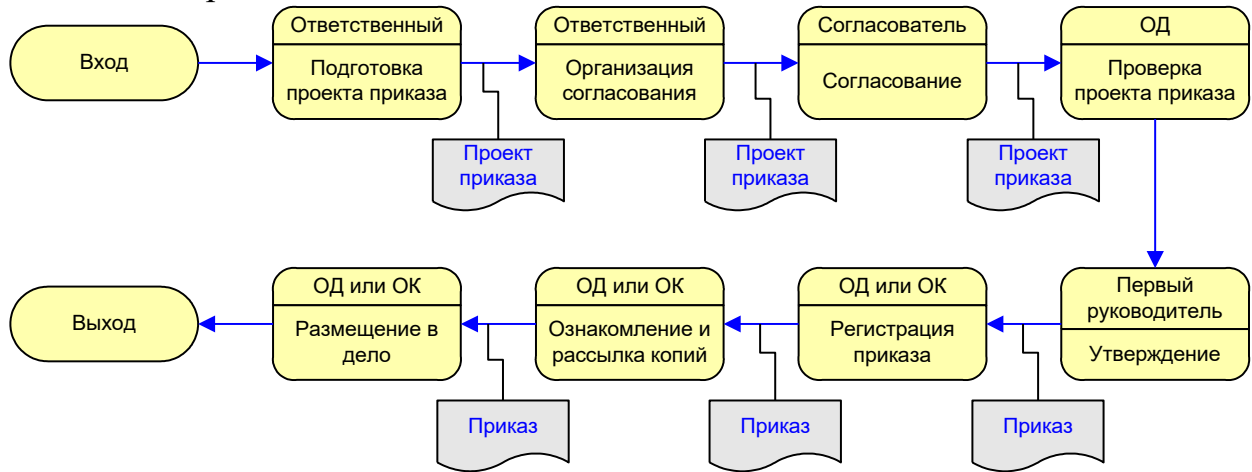
(подпись) (расшифровка подписи)

Исп. Закирова А.
Тел.: 24-04-70

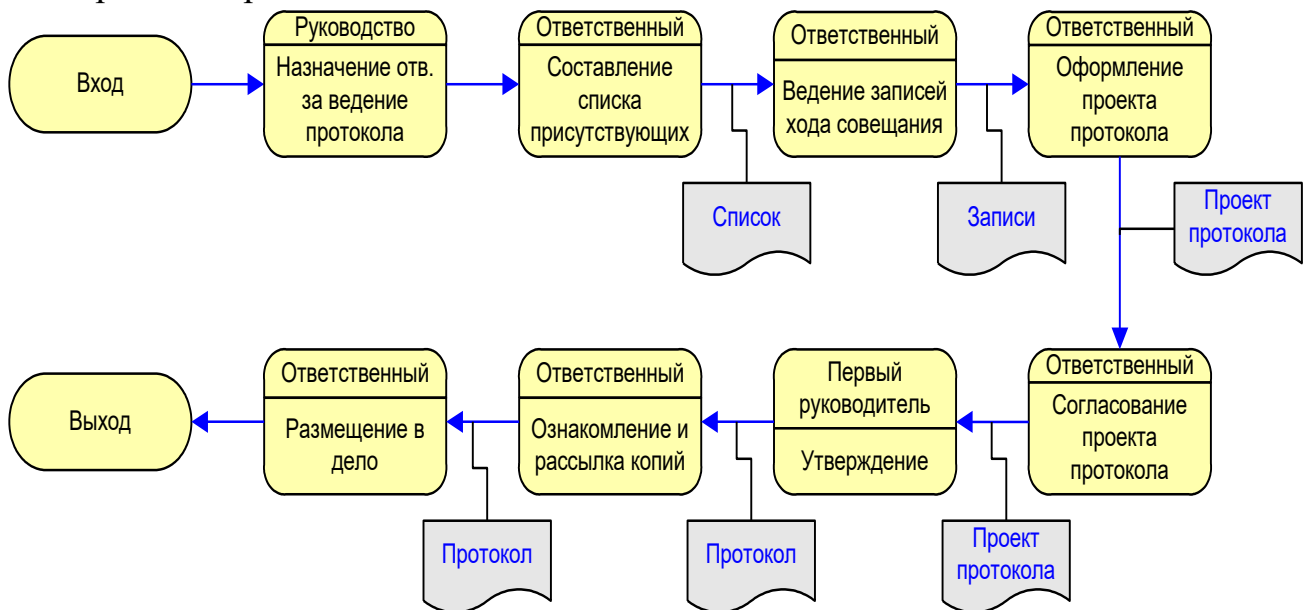
| | | | |
|--|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
| | НАО «Казакский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 18 из 21 |

Блок-схема процесса

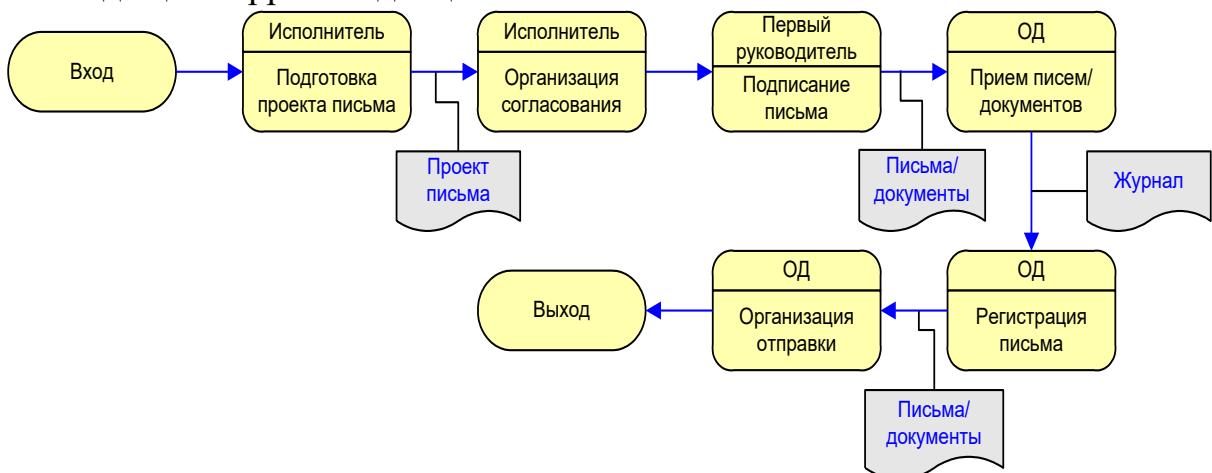
Г1. Издание приказов




Г2. Протоколирование совещаний

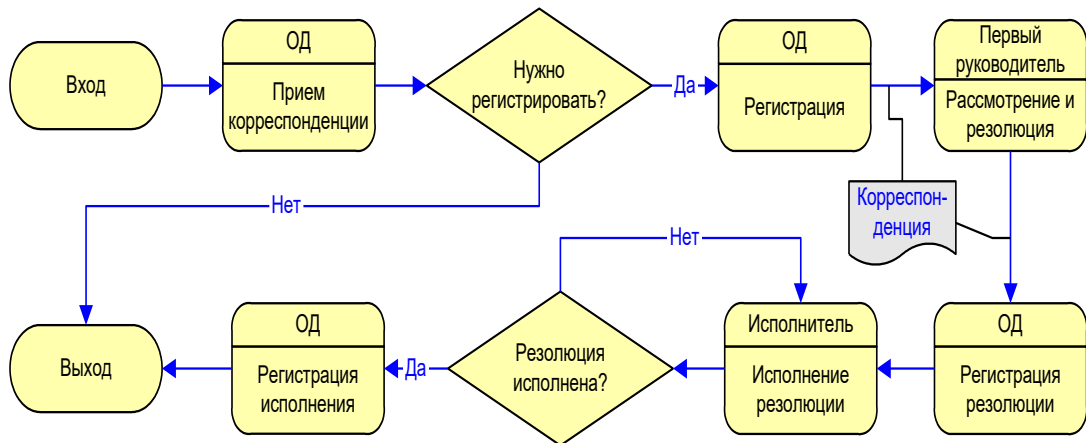


Г3. Исходящая корреспонденция




Г4. Входящая корреспонденция

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 19 из 21 |



| Входы | | Выходы | |
|--------------------------------|-------------------|-------------|------------------|
| Поставщики | Что поставляется | Потребители | Что потребляется |
| Г1. Издание приказов | | | |
| Ответственные | Проекты приказов | Персонал | Приказы |
| Г2. Протоколирование совещаний | | | |
| Ответственный | Проекты протокола | Персонал | Протоколы |
| Г3. Исходящая корреспонденция | | | |
| Ответственные | Проекты писем | Организации | Письма |
| Г4. Исходящая корреспонденция | | | |
| Организации | Письма | Исполнители | Резолюции |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 20 из 21 |

Приложение Г1-01

Образец приказа

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІНІҢ «АБАЙ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ ПЕДАГОГИКАЛЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ» ШАРУАШЫЛЫҚ ЖҮРГІЗУ ҚҰҚЫҒЫНДАҒЫ РЕСПУБЛИКАЛЫҚ МЕМЛЕКЕТТІК КӘСІПОРЫНЫ</p> |  | <p>РЕСПУБЛИКАНСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АБАЯ» МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН</p> |
| <p>БҰЙРЫҚ</p> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p>Алматы қаласы</p> | | <p>ПРИКАЗ</p> <p>№ _____</p> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p>город Алматы</p> |

Заголовок к тексту документа

В связи с _____
(основание)


ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в должностные инструкции сотрудников следующие изменения:
 - 1) _____
 - 2) _____
 - 3) _____
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на _____.

Ректор

подпись

Расшифровка подписи

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|  | НАО «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» | Дата: 07.09.2020 | Издание: третье |
| | Служебная документация | ПРО КазНПУ 0403-20 | Стр. 21 из 21 |

Отметка о согласовании: (на обратной стороне приказа)

Внесено

Согласовано

Наименование должности

Наименование должности

_____ Расшифровка
(личная подпись) подписи

_____ Расшифровка
(личная подпись) подписи

Наименование должности

_____ Расшифровка
(личная подпись) подписи