

**Образовательная автономная некоммерческая организация  
высшего образования**

**«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Исполнительный директор

\_\_\_\_\_ / А.В. Нестерова  
М.П.

**Индивидуальное задание  
по производственной практике**

шифр и номер группы

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ**  
(Ф.И.О.)  
**Индивидуальное задание 1 часть**  
**ПО ПРАКТИКЕ**  
Профессиональный модуль ПМ 01 «Оперативный учет хозяйственной деятельности организации» по профессии 38.01.01. Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>1</sup>
1.	Ознакомиться с форматом проведения практики, исходными данными и перечнем отчетных документов по практике.	
2.	Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов	
3.	Изучить нормативные документы по организации диспетчерской службы: -Национальный стандарт РФ «Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания» ГОСТ Р 56037 – 2014	
4.	Ознакомится с видами распорядительных документов в организации, общими правилами работы с документами: -«ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст).	
5.	Оформить отчет по практике. Следует обобщить полученную информацию, сформулировать закрепленные и приобретенные знания, навыки и умения и представить это в текстовом формате	

<sup>1</sup>

**Образовательная автономная некоммерческая организация  
высшего образования**

**«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

---

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ**

**о прохождении производственной практики**

**по профессиональному модулю ПМ 01 «Оперативный учет хозяйственной деятельности организации» по профессии 38.01.01. Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы**

группы 1234  
шифр и номер группы

**ДЦО.РФ**

**Иванов Иван Иванович**

**(Ф.И.О.)**

**INFO@ДЦО.РФ**

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ.....	3
НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ.....	4
ВИДЫ РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ.....	8
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	26
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	27

# ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ ПО ПРАКТИКЕ

ДЦО.РФ  
INFO@ДЦО.РФ

## **ВВЕДЕНИЕ**

Под диспетчерской службой понимают централизованную форму оперативного управления на основе применения технических средств связи, сбора информации, ее обработки и осуществления оперативного контроля и регулирования различных видов производства, а также обеспечения безопасности гражданского населения. Организация диспетчерской службы позволяет значительно повысить производительность управленческого труда, расширить нормы управляемости и поднять эффективность управления. Она складывается из следующих элементов: диспетчерского персонала центрального диспетчерского пункта, диспетчерских постов в цехах, бригадах комплекса технических средств управления (внутрипроизводственная радио и телефонная связь, технологическая и документальная связь, средства наглядного отображения информации), применяемых методов централизованного оперативного управления.

Цель практики: формирование первичных практических умений / опыта деятельности в рамках профессиональных модулей.

Задачи производственной практики:

1. Изучить нормативные документы по организации диспетчерской службы: Национальный стандарт РФ «Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания» ГОСТ Р 56037 – 2014

2. Ознакомится с видами распорядительных документов в организации, общими правилами работы с документами: "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст).

База практики: АО ЦВ «Протек»

# **НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ**

В Национальном стандарте РФ «Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания» ГОСТ Р 56037 – 2014 прописаны основные правила организации аварийно-диспетчерского обслуживания населения.

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 56037-2014 утверждён и введён в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11.06.2014 № 545-ст. Он входит в единую структуру стандартов блока «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами».

Действие ГОСТ Р 56037-2014 распространяется на услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания по договору управления многоквартирным домом. Данный документ помогает управляющей организации:

- формировать единую эффективную систему управления и содержания многоквартирных домов в надлежащем техническом состоянии;
- поддерживать условия безопасной эксплуатации и комфорtnого проживания;
- выполнять нормы технических регламентов, санитарно-эпидемиологических требований, ЖК РФ и иных НПА.

Стандарт могут применять как сами управляющие организации, так и компании-подрядчики.

Документ вводит понятия и термины «аварийно-диспетчерская служба», «диспетчер», «исполнитель» и «потребитель», также объясняет, что объединённая диспетчерская служба (ОДС) – центральное муниципальное звено в системе диспетчерского управления при авариях и чрезвычайных ситуациях.

Также в стандарте дана классификация диспетчерских. Они разделены на непосредственно диспетчерские, аварийно-ремонтные службы и объединённые – аварийно-диспетчерские, ОДС/ЕДДС, которые создаются

органами местного самоуправления и службами ГО МЧС РФ.

Аварийно-диспетчерское обслуживание и её сотрудники должны быть обеспечены необходимыми для работы материалами и оборудованием

Блок «Общие требования» ГОСТ Р 56037-2014 утверждает перечень оборудования и материалов, необходимых для работы АДС и аварийно-ремонтных бригад. Службы следует укомплектовать средствами оперативной связи, транспортом, техникой и другим необходимым оборудованием и приспособлениями.

У работников аварийно-диспетчерской службы должны быть:

- карта/схема местности;
- список и адреса иных аварийно-ремонтных и диспетчерских служб,
- журнал учёта аварий;
- перечень домашних адресов руководителей АДС, их домашних и служебных телефонов;
- комплект технической документации на многоквартирный дом;
- схемы всех отключающих и запорных узлов внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения;
- планы подземных коммуникаций;
- ключи от всех подвалов и чердаков в доме.

## ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ ПО ПРАКТИКЕ

### ДЦО.РФ

### INFO@ДЦО.РФ

Специалисты аварийно-диспетчерского обслуживания должны иметь оперативный доступ во все технические помещения многоквартирных домов, к внутридомовым инженерным системам. Все материалы и оборудование необходимо держать в состоянии полной готовности для незамедлительного выезда аварийно-ремонтной бригады по заявке в любое время суток. Диспетчера при необходимости должны быть обеспечены отдельным помещением, журналами учёта и контроля, средствами связи.

Аварийно-диспетчерское обслуживание принимает заявки, организует их исполнение, контролирует работу лифтов и инженерных систем в доме

Национальный стандарт определяет общий перечень услуг, которые в соответствии с требованиями законодательства РФ должна оказывать аварийно-диспетчерская служба.

Аварийно-диспетчерская служба:

1. контролирует работу лифтов, установленных в многоквартирном доме;
2. следит за параметрами коммунальных ресурсов, поставляемых РСО;
3. принимает и выполняет заявки потребителей.

ГОСТ определяет, что диспетчер, принимая заявку об аварийных ситуациях:

- выясняет причины и характер неисправностей;
- принимает оперативные решения о взаимодействии с аварийно-ремонтными службами, бригадами, специалистами;
- заносит в журналы данные об авариях, неисправностях или перерывах в работе систем инженерно-технического обеспечения многоквартирного дома.
- организует в установленные сроки устранение аварий.

Аварийно-диспетчерская служба управляющей организации при необходимости взаимодействует с объединёнными и едиными диспетчерскими, если таковые созданы в муниципалитете. Услуги, предоставляемые аварийно-диспетчерской службой, должны обеспечивать безопасность жизни и здоровья людей и животных, окружающей среды, сохранность имущества в соответствии с законодательством Российской Федерации. В том числе УО отвечает за соблюдение требований к безопасности проводимых работ, к пожарной безопасности, уровню шума, к взрыво- и электробезопасности, к аттестации рабочих мест диспетчеров.

К контролю за работой аварийно-диспетчерской службы применяется комплексный подход.

Один из последних блоков ГОСТ Р 56037-2014 посвящён вопросам контроля за работой аварийно-диспетчерской службы. Делать это должна управляющая организация вне зависимости от того, заключён у неё договор с

контрагентом или создана своя аварийно-диспетчерская служба.

В стандарте приведены визуальный, аналитический и социологический методы контроля, а также метод сравнительного анализа данных. Каждый из этих способов имеет свои плюсы. Комплексным решением, которое объединит все методы контроля, сервис «АДС». Сервис позволяет применять такие методы, как:

- электронный журнал учёта;
- выведение электронных отчётов;
- онлайн-контроль за перемещениями бригад;
- передача электронной заявки исполнителю;
- подгрузка всех файлов для отчётности;
- оценка качества работы;
- записи телефонных разговоров;
- онлайн-контроль за временем исполнения заявки;
- автообзвоны по облачной телефонии.

Комплексное использование этих возможностей даёт руководителю аварийно-диспетчерской службы полную картину о качестве и сроках выполнения аварийных или платных заявок по обращениям жителей.

**ДЦО.РФ**  
**INFO@ДЦО.РФ**

## **ВИДЫ РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ**

Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст). распространяется на организационно-распорядительные документы: уставы, положения, правила, инструкции, регламенты, постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, договоры, акты, письма, справки и др., в том числе включенные в ОК 011-93 "Общероссийский классификатор управленческой документации" (ОКУД), класс 0200000.

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ  
ПО ПРАКТИКЕ**

Стандарт определяет состав реквизитов документов; правила их оформления, в том числе с применением информационных технологий; виды бланков, состав реквизитов бланков, схемы расположения реквизитов на документе; образцы бланков; правила создания документов. Положения настоящего стандарта распространяются на документы на бумажном и электронном носителях.

Документы могут создаваться на бумажном носителе и в электронной форме с соблюдением установленных правил оформления документов.

При создании документа на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют.

Номера страниц проставляются посередине верхнего поля документа на расстоянии не менее 10 мм от верхнего края листа.

Допускается создание документов на лицевой и оборотной сторонах листа. При двустороннем создании документов ширина левого поля на лицевой стороне листа и правого поля на оборотной стороне листа должны быть равны.

Предпочтительными гарнитурами и размерами шрифтов для реквизитов документа являются: Times New Roman № 13, 14; Arial № 12, 13; Verdana № 12, 13; Calibri № 14 и приближенные к ним.

При составлении таблиц допускается использование шрифтов меньших размеров.

Абзацный отступ текста документа - 1,25 см.

Заголовки разделов и подразделов печатаются с абзацным отступом или центрируются по ширине текста.

Многострочные реквизиты печатаются через один межстрочный интервал, составные части реквизитов отделяются дополнительным интервалом.

Текст документа печатается через 1 - 1,5 межстрочных интервала.

Если документ готовится для издания с уменьшением масштаба, текст печатается через два интервала.

## **ПОМОТЬ С ОТЧЕТАМИ ПО ПРАКТИКЕ**

Интервал между буквами в словах - обычный.

Интервал между словами - один пробел.

Текст документа выравнивается по ширине листа (по границам левого и правого полей документа).

Длина самой длинной строки реквизита при угловом расположении реквизитов не более 7,5 см.

Длина самой длинной строки реквизита при продольном расположении реквизитов не более 12 см.

Нормативными правовыми актами организации может быть предусмотрено выделение реквизитов "адресат", "заголовок к тексту" или "подпись", а также отдельных фрагментов текста полужирным шрифтом.

Нормативные правовые акты организации, а также иные многостраничные документы могут оформляться с титульным листом. Титульный лист документа оформляется в соответствии с приложением А.

При подготовке и оформлении документов используют реквизиты, определения которых приведены в ГОСТ Р 7.0.8:

1. герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования);

Изображение герба (Государственного, субъекта Российской Федерации, герба (геральдического знака) органа местного самоуправления) помещается по середине верхнего поля бланка документа над реквизитами организации - автора документа, на расстоянии 10 мм от верхнего края листа.

2. эмблема;

Эмблема организации, разработанная и утвержденная в установленном порядке, размещается в соответствии с нормативными правовыми актами на бланках: документов федеральных органов государственной власти (за исключением случаев, предусматривающих использование изображения Государственного герба Российской Федерации), территориальных органов федеральных органов государственной власти, государственных и негосударственных организаций. Изображение эмблемы помещается по середине верхнего поля бланка документа над реквизитами организации - автора документа, на расстоянии 10 мм от верхнего края листа.

3. товарный знак (знак обслуживания);

Товарный знак (знак обслуживания), зарегистрированный в установленном законодательством порядке, воспроизводится на бланках организаций в соответствии с уставом (положением об организации). Изображение товарного знака (знака обслуживания) помещается по середине верхнего поля бланка документа над реквизитами организации - автора документа, или слева на уровне наименования организации - автора документа (допускается захватывать часть левого поля).

Наряду с товарным знаком (знаком обслуживания), на бланках документов может указываться коммерческое обозначение юридического лица.

4. код формы документа;

Код формы документа проставляется на унифицированных формах документов в соответствии с Общероссийским классификатором управлеченческой документации (ОКУД) или локальным классификатором, располагается в правом верхнем углу рабочего поля документа, состоит из

слов "Форма по" (наименование классификатора) и цифрового кода.

5. наименование организации - автора документа;

Наименование организации - автора документа на бланке документа должно соответствовать наименованию юридического лица, закрепленному в его учредительных документах (уставе или положении). Под наименованием организации в скобках указывается сокращенное наименование организации, если оно предусмотрено уставом (положением).

Над наименованием организации - автора документа указывается полное или сокращенное наименование вышестоящей организации (при ее наличии).

6. наименование структурного подразделения - автора документа;

Наименование структурного подразделения - автора документа (в том числе филиала, отделения, представительства, коллегиального, совещательного или иного органа) используется в бланках писем и бланках конкретных видов документов соответствующих подразделений (органов) в соответствии с локальными нормативными актами и указывается под наименованием организации.

7. наименование должности лица - автора документа;

Наименование должности лица - автора документа используется в бланках должностных лиц и располагается под наименованием организации или наименованием территории (края, области, автономной области и др.), если документ издает руководитель органа власти субъекта Российской Федерации, муниципального образования. Наименование должности лица - автора документа указывается в соответствии с наименованием, приведенным в распорядительном документе о назначении на должность.

8. справочные данные об организации;

Справочные данные об организации указываются в бланках писем и включают: почтовый адрес организации (дополнительно может указываться адрес места нахождения юридического лица, если он не совпадает с почтовым адресом); номер телефона, faxa, адрес электронной почты,

сетевой адрес.

В состав справочных данных, за исключением бланков документов органов государственной власти, органов местного самоуправления, включаются: код организации по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО), основной государственный регистрационный номер организации (ОГРН) и идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на налоговый учет (ИНН/КПП).

9. наименование вида документа;

Наименование вида документа указывается на всех документах, за исключением деловых (служебных) писем, располагается под реквизитами автора документа (наименованием организации, наименованием структурного подразделения, наименованием должности).

10.дата документа;

Дата документа соответствует дате подписания (утверждения) документа или дате события, зафиксированного в документе. Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату.

Дата документа записывается в последовательности: день месяца, месяц, год одним из двух способов: арабскими цифрами, разделенными точкой: 05.06.2016 и словесно-цифровым способом, например: 5 июня 2016 г.

11.регистрационный номер документа;

Регистрационный номер документа - цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, состоящий из порядкового номера документа, который, по усмотрению организации, может дополняться цифровыми или буквенными кодами (индексами) в соответствии с используемыми классификаторами (индексом дела по номенклатуре дел, кодом корреспондента, кодом должностного лица и др.).

На документе, составленном совместно двумя и более организациями, проставляются регистрационные номера документа, присвоенные каждой из организаций. Регистрационные номера отделяются друг от друга косой

чертой и проставляются в порядке указания авторов в заголовочной части или преамбуле документа.

**12. ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа;**

Ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа включает регистрационный номер и дату входящего инициативного документа, на который дается ответ.

**13. место составления (издания) документа;**

Место составления (издания) документа указывается во всех документах, кроме деловых (служебных) писем, а также докладных, служебных записок и других внутренних информационно-справочных документов.

Место составления (издания) документа не указывается в том случае, если в наименовании организации присутствует указание на место ее нахождения. Место составления (издания) документа указывается в соответствии с принятым административно-территориальным делением.

**14. гриф ограничения доступа к документу**

Гриф ограничения доступа к документу проставляется в правом верхнем углу первого листа документа (проекта документа, сопроводительного письма к документу) на границе верхнего поля при наличии в документе информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Виды используемых в организации грифов ограничения доступа должны соответствовать законодательным и иным нормативным правовым актам Российской Федерации и должны быть закреплены в локальных нормативных актах. В состав грифа ограничения доступа к документу входит ограничительная надпись ("Для служебного пользования", "Конфиденциально", "Коммерческая тайна" или др.), которая может дополняться номером экземпляра документа и другими сведениями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15.адресат;

Адресат используется при оформлении деловых (служебных) писем, внутренних информационно-справочных документов (докладных, служебных записок и др.).

Адресатом документа может быть организация, структурное подразделение организации, должностное или физическое лицо.

Реквизит "адресат" проставляется в верхней правой части документа (на бланке с угловым расположением реквизитов) или справа под реквизитами бланка (при продольном расположении реквизитов бланка). Строки реквизита "адресат" выравниваются по левому краю или центруются относительно самой длинной строки.

При адресовании документа руководителю (заместителю руководителя) организации указываются в дательном падеже наименование должности руководителя (заместителя руководителя), включающее наименование организации, и фамилия, инициалы должностного лица.

При адресовании письма в организацию указывается ее полное или сокращенное наименование в именительном падеже.

При адресовании документа в структурное подразделение организации в реквизите "адресат" указывается в именительном падеже наименование организации, ниже - наименование структурного подразделения.

При адресовании письма руководителю структурного подразделения указывается в именительном падеже наименование организации, ниже - в дательном падеже наименование должности руководителя, включающее наименование структурного подразделения, фамилию, инициалы.

Перед фамилией должностного лица допускается употреблять сокращение "г-ну" (господину), если адресат мужчина, или "г-же" (госпоже), если адресат женщина.

При рассылке документа группе организаций одного типа или в структурные подразделения одной организации, адресат указывается обобщенно.

При рассылке документа не всем организациям или структурным подразделениям под реквизитом "Адресат" в скобках указывается: "(по списку)".

В одном документе не должно быть более четырех адресатов. Слово "Копия" перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывается. При большем количестве адресатов составляется список (лист, указатель) рассылки документа, на каждом документе указывается один адресат или адресат оформляется обобщенно.

В состав реквизита "Адресат" может входить почтовый адрес. Элементы почтового адреса указываются в последовательности, установленной Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 г. № 234.

Почтовый адрес может не указываться в документах, направляемых в высшие органы власти, вышестоящие организации, подведомственные организации и постоянным корреспондентам (за исключением направления писем указанным адресатам в конвертах с прозрачными окнами).

При адресовании документа физическому лицу указываются: фамилия инициалы, почтовый адрес.

При отправке письма по электронной почте или по факсимильной связи (без досылки по почте) почтовый адрес не указывается. При необходимости может быть указан электронный адрес (номер телефона/факса).

#### 16. гриф утверждения документа;

Гриф утверждения проставляется на документе в случае его утверждения должностным лицом, распорядительным документом (постановлением, решением, приказом, распоряжением) или решением коллегиального органа.

Гриф утверждения размещается в правом верхнем углу первого листа документа. Строки реквизита выравниваются по левому краю или

центруются относительно самой длинной строки.

При утверждении документа должностным лицом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДАЮ, наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения.

При утверждении документа распорядительным документом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДЕН (УТВЕРЖДЕНА, УТВЕРЖДЕНЫ или УТВЕРЖДЕНО), согласованного с наименованием вида утверждаемого документа, наименования распорядительного документа в творительном падеже, его даты, номера.

При утверждении документа коллегиальным органом, решения которого фиксируются в протоколе, в грифе утверждения указывается наименование органа, решением которого утвержден документ, дата и номер протокола (в скобках).

#### 17. заголовок к тексту;

Заголовок к тексту - краткое содержание документа. Заголовок к тексту формулируется с предлогом "О" ("Об") и отвечает на вопрос "о чем?").

Заголовок к тексту оформляется под реквизитами бланка слева, от границы левого поля. В указах, постановлениях, решениях, приказах, издаваемых органами власти, заголовок к тексту может оформляться над текстом посередине рабочего поля документа и центрируется относительно самой длинной строки.

Заголовок к тексту может не составляться, если текст документа не превышает 4 - 5 строк.

#### 18. текст документа;

Текст документа составляется на государственном языке Российской Федерации или государственном языке (языках) республик в составе Российской Федерации в соответствии с законодательством республик в составе Российской Федерации.

В тексте документа, подготовленном на основании законодательных

или иных нормативных правовых актов, ранее изданных распорядительных документов, указываются их реквизиты.

Текст документа может содержать разделы, подразделы, пункты, подпункты, нумеруемые арабскими цифрами. Уровней рубрикации текста не должно быть более четырех.

В приказах текст излагается от первого лица единственного числа ("приказываю").

В документах коллегиальных и совещательных органов текст излагается от третьего лица единственного числа ("коллегия... постановляет", "собрание... решило").

Текст протокола излагается от третьего лица множественного числа ("слушали", "выступили", "постановили", "решили").

В документах, устанавливающих права и обязанности организаций, их структурных подразделений (положение, инструкция), а также содержащих описание ситуаций, анализ фактов или выводы (акт, справка), используется форма изложения текста от третьего лица единственного или множественного числа ("отдел осуществляет функции...", "в состав управления входят...", "комиссия провела проверку...").

В совместных документах текст излагается от первого лица множественного числа ("приказываем", "решили").

В деловых (служебных) письмах используются формы изложения: от первого лица множественного числа ("просим направить...", "представляем на рассмотрение..."); от третьего лица единственного числа ("министерство не возражает...", "общество считает возможным..."); от первого лица единственного числа ("считаю необходимым...", "предлагаю рассмотреть..."), если письмо оформлено на должностном бланке.

В текстах документов употребляются только общепринятые аббревиатуры и графические сокращения.

При употреблении в тексте фамилий лиц инициалы указываются после фамилии.

В деловых (служебных) письмах могут использоваться: вступительное обращение: Уважаемый...

В обращении по должности наименование должности пишется с прописной буквы, в обращении по фамилии инициалы лица не указываются. Заключительная этикетная фраза: С уважением, ...

#### 19. отметка о приложении;

Отметка о приложении содержит сведения о документе (документах), прилагаемом к основному документу (в сопроводительных письмах, претензиях, актах, справках и других информационно-справочных документах) или о том, что документ является приложением к основному документу (в документах - приложениях к распорядительным документам, положениям, правилам, инструкциям, договорам, планам, отчетам и др. документам).

#### 20. гриф согласования документа;

Гриф согласования документа проставляется на документах, согласованных органами власти, организациями, должностными лицами.

Гриф согласования в зависимости от вида документа и особенностей его оформления может проставляться: на первом листе документа (если документ имеет титульный лист, - на титульном листе) в левом верхнем углу на уровне грифа утверждения или под наименованием документа ближе к нижнему полю); на последнем листе документа под текстом; на листе согласования, являющемся неотъемлемой частью документа.

Гриф согласования состоит из слова СОГЛАСОВАНО, должности лица, которым согласован документ (включая наименование организации), его собственноручной подписи, инициалов, фамилии, даты согласования.

Если согласование осуществляется коллегиальным органом, в грифе согласования указывают сведения об органе, согласовавшем документ, дате и номере протокола, в котором зафиксировано решение о согласовании. Если согласование осуществляется письмом, указывают вид документа, организацию - автора документа, дату и номер письма.

21.виза;

Виза свидетельствует о согласии или несогласии должностного лица (работника) с содержанием проекта документа. Визой оформляется внутреннее согласование документа. Виза включает должность лица, визирующего документ, подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилию) и дату визирования.

В организациях, применяющих системы электронного документооборота, согласование может проводиться в электронной форме, согласно ГОСТ Р ИСО 15489-1.

В документах, подлинники которых хранятся в организации, визы проставляют на последнем листе документа под подписью, на обороте последнего листа подлинника документа или на листе согласования (визирования), прилагаемом к документу.

В исходящих документах визы проставляются на экземплярах документов, помещаемых в дело.

По усмотрению организации может применяться полистное визирование документа и его приложений.

22.подпись;

Подпись включает: наименование должности лица, подписывающего документ, его собственноручную подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилия).

Если документ оформлен не на бланке, в наименование должности включается наименование организации. Допускается центровать наименование должности лица, подписавшего документ, относительно самой длинной строки.

При оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывается.

При подписании документа несколькими должностными лицами, занимающими разное положение, их подписи располагаются одна под другой в последовательности, соответствующей иерархии занимаемых должностей.

При подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагаются на одном уровне.

В документах, составленных комиссией, в подписи указывается статус лица в составе комиссии.

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

При подписании документа лицом, имеющим право подписи в случае временного отсутствия руководителя, исправления в наименование должности и расшифровку фамилии уже подготовленного и согласованного проекта документа вносятся от руки или с использованием соответствующих штампов. Не допускается ставить косую черту, надпись "за" перед наименованием должности лица в подписи, если документ подписывает иное должностное лицо.

### 23. отметка об электронной подписи;

Отметка об электронной подписи используется при визуализации электронного документа, подписанного электронной подписью, с соблюдением следующих требований:

- место размещения отметки об электронной подписи должны соответствовать месту размещения собственноручной подписи в аналогичном документе на бумажном носителе;
- элементы отметки об электронной подписи должны быть видимыми и читаемыми при отображении документа в натуральном размере;
- элементы отметки об электронной подписи не должны перекрываться или накладываться друг на друга;
- элементы отметки об электронной подписи не должны перекрывать элементы текста документа и другие отметки об электронной подписи (при наличии).

Отметка об электронной подписи в соответствии с законодательством Российской Федерации включает фразу "Документ подписан электронной

"подпись", номер сертификата ключа электронной подписи, фамилию, имя, отчество владельца сертификата, срок действия сертификата ключа электронной подписи. Отметка об электронной подписи может включать изображение герба, эмблемы органа власти (организации), товарного знака (знака обслуживания) организации в соответствии с действующим законодательством.

#### 24. печать;

Печать заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами, а также на иных документах, предусматривающих заверение подписи печатью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Документы заверяют печатью организации. Печать проставляется, не захватывая собственноручной подписи лица, подписавшего документ, или в месте, обозначенном "МП" ("Место печати").

#### 25. отметка об исполнителе;

Отметка об исполнителе включает фамилию, имя и отчество исполнителя, номер его телефона. Отметка об исполнителе может дополняться наименованием должности, структурного подразделения и электронным адресом исполнителя.

Отметка об исполнителе оформляется на лицевой стороне последнего листа документа от границы левого поля или, при отсутствии места, - на оборотной стороне внизу слева.

Отметка об исполнителе может оформляться как нижний колонтитул и печататься шрифтом меньшего размера.

#### 26. отметка о заверении копии;

Отметка о заверении копии оформляется для подтверждения соответствия копии документа (выписки из документа) подлиннику документа. Отметка о заверении копии проставляется под реквизитом "подпись" и включает: слово "Верно"; наименование должности лица,

заверившего копию; его собственноручную подпись; расшифровку подписи (инициалы, фамилию); дату заверения копии (выписки из документа).

Если копия выдается для представления в другую организацию, отметка о заверении копии дополняется надписью о месте хранения документа, с которого была изготовлена копия ("Подлинник документа находится в (наименование организации) в деле № ... за ... год") и заверяется печатью организации.

Для проставления отметки о заверении копии может использоваться штамп.

#### 27. отметка о поступлении документа;

Отметка о поступлении документа служит для подтверждения факта поступления документа в организацию и включает дату поступления и входящий регистрационный номер документа. При необходимости отметка о поступлении может дополняться указанием времени поступления в часах и минутах и способа доставки документа.

Отметка о поступлении документа может проставляться с помощью штампа.

#### 28. резолюция;

Резолюция содержит указание по исполнению документа. Резолюция оформляется на свободном месте рабочего поля документа, на бланке резолюции или вносится непосредственно в систему электронного документооборота.

Резолюция включает: фамилию, инициалы исполнителя (исполнителей), поручение по документу, при необходимости - срок исполнения, подпись лица, вынесшего резолюцию, дату резолюции.

#### 29. отметка о контроле;

Отметка о контроле свидетельствует о постановке документа на контроль, проставляется штампом "Контроль" на верхнем поле документа.

#### 30. отметка о направлении документа в дело.

Отметка о направлении документа в дело определяет место хранения

документа после завершения работы с ним и включает: слова "В дело", индекс дела по номенклатуре дел, в которое помещается документ на хранение, с указанием года, должности лица, оформившего отметку, подписи, даты.

Отметка о направлении документа в дело может дополняться краткими сведениями о характере исполнения документа.

Для изготовления бланков документов, согласно ГОСТ Р 7.0.8, используется бумага форматов А4 (210 x 297 мм), А5 (148 x 210 мм); для изготовления бланков резолюций используется бумага форматов А5 (148 x 210 мм), А6 (105 x 148).

Каждый лист документа, оформленный на бланке или без него, должен иметь поля не менее: 20 мм – левое; 10 мм - правое; 20 мм - верхнее; 20 мм - нижнее.

Документы длительных (свыше 10 лет) сроков хранения должны иметь левое поле не менее 30 мм.

Организации используют бланки документов, изготовленные на бумажном носителе (бланки документов федеральных органов государственной власти с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации изготавливаются полиграфическими предприятиями, имеющими сертификаты о наличии технических и технологических возможностей для качественного изготовления указанного вида продукции) и/или электронные шаблоны бланков. Бланки на бумажном носителе и электронные шаблоны бланков должны быть идентичны по составу реквизитов, порядку их расположения, гарнитуре шрифта.

Бланки документов на бумажном носителе и электронные шаблоны бланков изготавливаются на основании макетов бланков, утверждаемых руководителем организации.

Бланки документов следует изготавливать на белой бумаге или бумаге светлых тонов.

Электронные шаблоны бланков документов должны быть защищены от

несанкционированных изменений.

Ориентировочные границы зон расположения реквизитов обозначены пунктиром. Каждая зона определяется совокупностью входящих в нее реквизитов.

В зависимости от расположения реквизитов устанавливается два варианта бланков - угловой и продольный.

Реквизиты 01, 02, 03 располагаются на верхнем поле документа над реквизитом 05 по середине зоны, занятой этим реквизитом.

Реквизит 03 может располагаться слева на уровне реквизита 05.

Реквизиты 05, 06, 07, 08, 09, 13, ограничительные отметки для реквизитов 10, 11, 12 в пределах границ зон расположения реквизитов размещаются одним из способов: центрованным (начало и конец каждой строки реквизитов равно удалены от границ зоны расположения реквизитов) и флаговым (каждая строка реквизитов начинается от левой границы зоны расположения реквизитов).

Устанавливаются следующие виды бланков документов организации: общий бланк; бланк письма; бланк конкретного вида документа.

Нормативными правовыми актами организации устанавливаются виды применяемых бланков и их разновидности (бланк письма структурного подразделения, бланк письма должностного лица, бланк приказа, бланк распоряжения, бланк протокола и др.).

Общий бланк используется для изготовления любых видов документов, кроме делового (служебного) письма.

Общий бланк в зависимости от учредительных документов организации и локальных нормативных актов включает реквизиты 01 (02 или 03), 05, 06, 07, 13 и ограничительные отметки для реквизитов 10, 11, 16, 17.

Бланк письма в зависимости от учредительных документов организации и локальных нормативных актов включает реквизиты 01 (02 или 03), 05, 08, ограничительные отметки для реквизитов 10, 11, 12, 15, 17. Бланк письма структурного подразделения дополнительно включает реквизит 06,

бланк письма должностного лица - реквизит 07.

Бланк конкретного вида документа, кроме письма, в зависимости от учредительных документов организации и локальных нормативных правовых актов включает реквизиты 01 (02 или 03), 05, 09, 13 и, при необходимости, ограничительные отметки для границ зон расположения реквизитов 10, 11, 16, 17. Бланк конкретного вида документа структурного подразделения дополнительно включает реквизит 06, бланк должностного лица - реквизит 07.

В органах власти и организациях субъектов Российской Федерации, использующих наряду с русским языком как государственным языком Российской Федерации государственный язык (государственные языки) республик в составе Российской Федерации, используются бланки документов на русском языке и государственном языке (языках) республик в составе Российской Федерации: угловые (реквизиты бланка располагаются на одном уровне: на русском языке - слева, на государственном языке (языках) республик в составе Российской Федерации - справа) или продольные (все реквизиты бланка на русском языке - сверху, ниже - все реквизиты бланка на государственном языке (языках) республик в составе Российской Федерации).

Для переписки с иностранными корреспондентами используют бланки на двух языках - русском и английском или ином иностранном языке.

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

1. ГОСТ Р 7.0.8 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
2. ГОСТ Р ИСО 15489-1 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В результате прохождения производственной практики удалось ознакомиться с форматом проведения практики, исходными данными и перечнем отчетных документов по практике. Пройден инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов

В результате прохождения практики по профессиональному модулю ПМ 01 «Оперативный учет хозяйственной деятельности организации» по профессии 38.01.01. Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы были изучены нормативные документы по организации диспетчерской службы: Постановление Правительства РФ от 12 ноября 2021 г. N 1931 "Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру "112" диспетчерским службам"

Также мной проведено ознакомление с видами распорядительных документов в организации, с общими правилами работы с документами: Приказ Росархива (Федеральное архивное агентство) от 11 апреля 2018 г. №44 «Об утверждении примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях». В итоге был оформлен отчет по практике.

Цель практики по формированию первичных практических умений / опыта деятельности в рамках профессиональных модулей достигнута.

Данная практика является хорошим практическим опытом для дальнейшей самостоятельной деятельности. За время пройденной практики удалось ознакомиться с новыми интересными фактами. Закреплены свои теоретические знания, подробное ознакомление со своей профессией, а также данный опыт послужит хорошей ступенькой в моей дальнейшей карьерной лестнице.

## **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Национальный стандарт РФ «Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания» ГОСТ Р 56037 – 2014

2. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст).

3. Аудит эффективности: учебное пособие для магистров направления 38.04.01 «Экономика» : [16+] / И. Ю. Скляров, Ю. М. Склярова, А. В. Нестеренко [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 88 с.

4. Бадмаева, Д. Г. Оценка и управление стоимостью предприятия (организации) : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профиль подготовки «Экономика и управление в АПК» : [16+] / Д. Г. Бадмаева. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2020. – 62 с.

**INFO@ДЦО.РФ**

5. Внутренний аудит : учебное пособие для магистрантов по направлению подготовки 38.04.01 «Экономика» магистерская программа «Аудит и финансовый консалтинг» : [16+] / Т. Ю. Бездольная, И. Ю. Скляров, Л. Н. Булавина [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : АГРУС, 2019. – 116 с.

6. Иванов. Г.Г.: Складская логистика: Учебное пособие. –Инфра-М, 2016 - 434 с.

7. Мисиченко, Н. Ю. Документоведение : учебное пособие для направлений 10.03.01 «Информационная безопасность», 38.03.02 «Менеджмент» : [16+] / Н. Ю. Мисиченко, Е. Г. Веретенникова, Г. Н. Кудинова ; Ростовский государственный экономический университет

(РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2021. – 142 с.

8. Сотникова, Л. В. ГААР: основные принципы бухгалтерского учета : учебник для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.04.01 «Экономика», направленность программы магистратуры «Международный учет и аудит» : [16+] / Л. В. Сотникова ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2023. – 382 с.

9. Экономика организаций : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 38.03.01 «Экономика» (квалификация «Бакалавр») : [16+] / О. Н. Кусакина, Ю. В. Рыбасова, О. А. Чередниченко [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : АГРУС, 2021. – 124 с.

10. Яблочников Е.И., Молочник В.И., Фомина Ю.И. Реинжиниринг бизнес-процессов проектирования и производства / Учебное пособие – СПб: СПбГУИТМО, 2008 – 152 с

ДЦО.РФ

Дата: 25 ноября 2022г.

Иванов ИИ

INFO@ДЦО.РФ

(Подпись, Ф.И.О. студента)