

Вопрос 5. Информационно-справочная документация по вопросам документационного обеспечения управления

Информационно-справочные документы



Информационно-справочный документы

Информационно-справочная документация объединяет в своем составе разные по видам и содержанию документы. Все они предназначены либо для передачи информации от одного адресата к другому, либо для фиксации каких-то информационных сведений. Своеобразие многих видов этих документов заключается в том, что их авторами (или инициаторами) могут являться рядовые сотрудники или специалисты управленческих аппаратов. Поэтому в общем документообороте организации они составляют поток документов, который движется по схеме: исполнитель — руководитель структурного подразделения — руководитель организации. В отличие от распорядительных документов эти документы могут не требовать исполнения. Информация, заключенная в них, может побуждать к действию, а может быть только принята к сведению. На основе резолюции руководителя эти документы могут стать основанием для принятия каких-то решений или подготовки распорядительных документов.

К информационно-справочным документам относят: сводки, справки; акты, а также документы, которые объединяются понятием «переписка»: письма, докладные (служебные) и объяснительные записки, телеграммы и телефонограммы.

Ряд информационно-справочных документов, таких как докладные (служебные) и объяснительные записки, сводки, справки, акты, являются основным средством реализации внутренних коммуникативных связей организации. Часто они составляются от руки, визируются на первом (единственном) экземпляре, подшиваются в дело по месту составления.

Такие виды документов, как письма, телеграммы, телефонограммы, являются главной формой осуществления внешних коммуникативных связей.¹

¹ Быкова Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство). М., 2018.

1) Акт – это документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленный факт, событие, действие. Чаще всего акты составляются комиссиями, как постоянно действующими, так и назначаемыми распорядительным документом руководителя. В отдельных случаях акт может быть составлен одним или несколькими лицами.

Существует большое количество разновидностей актов в связи с разнообразием поводов для их составления: акты приема-передачи (товарно-материальных ценностей, дел и прочее), акты ликвидации (организации, оборудования); акты экспертизы или проведения испытаний; акты ревизии или инвентаризации и прочее.

Акты составляются по общей типовой схеме. Прежде всего, комиссия должна изучить существо вопроса, подлежащего отражению в акте, а также законодательные и нормативные материалы, регулирующие данный вопрос. После этого фиксируются факты, события, действия и составляется акт.

Акт оформляется на общем бланке. Дата и место составления акта должны соответствовать дате и месту актируемого события. При составлении актов ревизий и обследований их содержание согласовывается с должностными лицами, деятельность которых отражается в акте. Лицо, не согласное с содержанием акта, обязано подписать его с оговоркой о несогласии, оформив содержание несогласия на отдельном листе.

Название документа, как правило, печатается от левого поля заглавными буквами: АКТ. Перед текстом содержится заголовок, который должен отражать содержание актируемого события, например, «рекламация на товар», «о результатах экспертизы ...». Заголовок к тексту в акте может начинаться с предлога О/Об: О проверке, О приеме-передаче, Об уничтожении и т.д.

Текст акта делится на 3 части: введение, констатирующая часть и заключение. Введение, как правило, формализовано и содержит указание на основание для составления акта и перечисление лиц, составивших акт и присутствовавших при этом.

2) Протокол – документ, в котором фиксируется последовательность и содержание обсуждаемых коллегиальным органом (совещанием, заседанием, собранием) поставленных вопросов и принятых решений.

Первая страница протокола, как правило, оформляется на общем бланке организации. Последующие страницы печатаются на обычной бумаге. Текст протокола состоит из вводной и основной частей. В вводной части приводятся данные о председателе, секретаре и присутствующих членах коллегиального органа, излагается повестка дня. Основная часть выступления строится в последовательности: СЛУШАЛИ – ВЫСТУПИЛИ – ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ). Общий макет оформления протокола представлен на рисунке 17.

В необходимых случаях оформляют выписки из протокола. В выписке вместо слова ПРОТОКОЛ указывается ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА (указывается форма заседания коллегиального органа), например, ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА заседания кафедры менеджмента и бизнеса. Вместо полного текста протокола печатается та его часть (вопрос повестки дня и ход его рассмотрения), которая необходима в конкретном случае. Выписка заверяется секретарем (в отдельных случаях председателем).

3) Служебное письмо – обобщенное название документов, служащих средством общения физических и юридических лиц по поводу осуществляемой ими деятельности.

Для официального письма рекомендуется следующий состав реквизитов: 03 – эмблема организации; 04 – код организации; 05 – ОГРН юридического лица; 06 – ИНН/КПП; 08 – наименование организации; 09 – справочные данные об организации; 11 – дата документа; 12 – регистрационный номер документа; 13 – ссылка на регистрационный номер

и дату документа; 15 – адресат; 17 – резолюция; 18 – заголовок к тексту; 19 – отметка о контроле; 20 – текст документа; 21 – отметка о наличии приложения; 22 – подпись; 27 – отметка об исполнителе; 30 – идентификатор электронной копии документа. Следует подчеркнуть, что письма могут оформляться на специально заготовленных в организации бланках писем.

Заголовок к тексту письма должен отражать основной вопрос, затронутый в письме, быть кратким и емким, сформулированным в одной фразе. Помещается перед текстом письма. Содержание выражается в предложном падеже, начинается с предлога «О» или «Об» (Об организации выездной торговли, О качестве поставляемого товара). Заголовок кавычками не выделяется, пишется с заглавной буквы.

Текст письма излагается в повествовательной манере, как правило, при прямом порядке слов в предложениях, допускается включение сложносокращенных слов и аббревиатур (госкомитет, ОАО «Саратовгаз», ГОСТ Р, ПК и т.д.)

Стиль письма отличается употреблением отглагольных существительных, отыменных предлогов (на основании, в отношении, в соответствии, в силу, в целях и др.), сложных союзов (вследствие того, что; ввиду; в связи с тем, что).

Если в деловом письме автор – юридическое лицо, то изложение ведется от третьего лица единственного числа (предприятие гарантирует, предлагает, является и т.д.), от первого лица множественного числа (просим, сообщаем, подтверждаем). Если автор – лицо физическое, то действия передаются от первого лица единственного числа (прошу, довожу до Вашего сведения).

В тексте служебных писем широко применяются устойчивые языковые обороты (клише). Например, в качестве мотивировки написания письма могут выступать выражения «в связи со сложившейся ситуацией», «в ответ на ваше письмо», «в подтверждение нашей договоренности» и т.д.

По функциональному признаку служебные письма подразделяются на следующие виды.

1. Циркулярные письма – высылаются вышестоящей организацией, которая сообщает подчиненным предприятиям определенные сведения и установки, которые носят распорядительный характер.

2. Письма-запросы содержат просьбу о предоставлении подробной информации о каком-либо объекте. Используются для подготовки и заключения сделок. Как правило, начинаются с фраз: «прошу предоставить...», «просим разъяснить...», «ООО «Фирма» обращается к Вам с просьбой о...».

3. Гарантийные письма направляются с целью подтверждения данных ранее обещаний или оговоренных условий. Языковые обороты, применяемые в гарантийных письмах, служат в качестве юридически значимых компонентов текста: «гарантируем возврат кредита в сумме... в срок до...», «оплату гарантируем» и т.д.

4. Оферта – письменное предложение одного лица (оферента) другому лицу (акцептанту), выражающее желание заключить договор. Оферта, как правило, имеет определенный, указанный в ней срок действия.

5. Рекламация (претензия) – коммерческий документ, представляющий собой предъявление претензий к стороне, нарушившей принятые на себя договорные обязательства, и требование возмещения убытков. Предполагает письмо-ответ на нес.

Претензия (рекламация) должна содержать следующие сведения:

- ✓ полное наименование организации, которой направлена претензия, ее адрес;
- ✓ основание для предъявления претензии (ссылка на договор, заключенный между сторонами, гарантийное письмо или иные обязательства);
- ✓ предмет претензии (должно быть указано, какое обязательство нарушено и в какой мере);

- ✓ доказательства (ссылки на документы, подтверждающие нарушение договорных обязательств виновной стороной);
- ✓ конкретные требования составителя претензии (требование замены некачественного товара, требование уценки товара, допоставки недостающего количества товара или возврата уплаченной суммы за недостающий товар, требование скидки с общей стоимости партии товара, требование расторжения контракта или возмещения убытков и другое).

Претензии направляются виновной стороне заказным письмом (или с уведомлением о вручении) с приложением копий всех документов, подтверждающих обоснованность претензии и имеющих полную доказательную силу для обеих сторон. Документы-приложения должны быть перечислены в тексте претензии или в отметке о приложении. В зависимости от предмета претензии приложениями к претензии могут быть такие документы, как акт экспертизы, акт несоответствия товара по количеству и качеству, рекламационный акт, транспортные документы и др. Организация, направляющая претензию, должна хранить квитанцию почтового отделения об отправке письма.

При составлении текста претензии используются следующие фразы:

- ✓ «К нашему сожалению, мы вынуждены сообщить, что качество поставляемого Вами товара не удовлетворяет требованиям...»
- ✓ «Направляем Вам претензию на...»
- ✓ «Предъявляем Вам претензию (рекламацию) в связи с...»
- ✓ «Заявляем Вам претензию в отношении...»
- ✓ «Высылаем Вам акт экспертизы от №__, из которого следует, что...»
- ✓ «Наш заказчик предъявляет Вам претензию (рекламацию) в отношении качества...»
- ✓ «В партии товара, отгруженной..., обнаружена недостача...»
- ✓ «При приемке товара, поступившего (дата) по накладной №.. была установлена недостача...» и т.п.

В конце текста используются выражения: «в соответствии с изложенным просим Вас заменить дефектный товар новым (отправить нам новую партию товара; поставить недостающий товар; возместить стоимость поврежденного товара; возместить убытки; предоставить скидку с цены в_%; перечислить на наш расчетный счет сумму_; компенсировать расходы в сумме_ и т.п.)».

Претензия должна иметь заголовок к тексту, содержащий ссылку на договор, по которому она составлена, например: «О претензии по договору купли-продажи от №__».

6. Сопроводительные письма составляют при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей. Типичные речевые обороты, используемые при написании сопроводительных писем: «направляем вам...», «согласно прилагаемому списку высылаем отдельным пакетом...», «с удовольствием направляем в Ваш адрес...».

7. Письма-подтверждения высылаются для подтверждения получения документов и материальных ценностей.

8. Письма-извещения обычно являются ответом на запрос, сообщают или утверждают что-либо. Начинаются со слов: «на Ваш запрос сообщаем», «извещаем Вас», «доводим до Вашего сведения».

9. Письма-напоминания направляются в случаях, когда не удается добиться результата с помощью телефонных переговоров или личного контакта. В них может говориться о возможных мерах, которые будут приняты при неисполнении достигнутых ранее договоренностей.

10. Письма-просьбы излагают какую-либо просьбу, предельно кратко и уважительно подчеркивают заинтересованность организации в ее скорейшем выполнении. Стандартные

клише: «убедительно просим Вас», «обращаемся к Вам с просьбой», «настоятельно требуем выполнения принятых вами обязательств».

11. Информационные письма – разновидность извещения, своевременно информирующего заинтересованное должностное лицо или организацию о свершившемся факте.

12. Письма-приглашения могут направляться индивидуальному или коллективному адресату. При большом количестве адресатов целесообразно использовать изготовленные типографским способом трафареты, в которых свободные места заполняются от руки

4) Служебная записка – форма внутренней деловой переписки между подразделениями организации или должностными лицами, не находящимися в прямом подчинении. Служебная записка может содержать предложение, просьбу или носить отчетный характер. Подписывает служебную записку ее составитель или руководитель структурного подразделения.

5) Докладная записка – это документ, адресованный непосредственному начальнику, содержащий изложение конкретной проблемы, постановку вопроса, предложения. Докладная записка может быть составлена по инициативе самого сотрудника и по инициативе руководства. Докладная записка оформляется, как правило, на общем бланке организации и подписывается составителем или руководителем организации (в случае направления в вышестоящую организацию).²

6) Электронные письма — электронные документы, которые передают с помощью почтовых программ, осуществляющих обмен данными между компьютерами, обработку и хранение полученных и отправленных сообщений. Наиболее распространенные почтовые программы — **Outlook {Microsoft}; Mail.ru (Компания Mail.ru), Gmail {Google), The bat (Rit labs), Opera M2 {Opera software), Thunderbird {Mozilla foundation).**

Служебный заголовок электронного письма содержит несколько полей, которые автоматически формирует почтовая программа, а затем заполняет автор сообщения или автоматически добавляет система (из адресной книги).

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

Домен может состоять из нескольких доменов разного уровня, разделенных точками. В сети Интернет существуют домены верхнего уровня, обозначающие код организации, например: **com** — коммерческие организации, **edu** — учебные и научные организации, **gov** — правительственные учреждения, **net** — сетевые узлы **Internet**, или национальные домены: **ru, ua, us** и т.д.

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

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

² Грозова О. С. Делопроизводство. М., 2018.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ✓ сообщения, способствующие деятельности организации, но которые не нужно длительно хранить (уведомления о деловых встречах, копии протоколов совещаний, копии докладов или информационных бюллетеней, реклама и т.д.).

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

При создании **системы управления документами электронной почты** следует исходить из того, что электронные письма организации, свидетельствующие об управленческих действиях и решениях, являются **официальными документами**, которые

могут быть востребованы в качестве доказательства выполнения юридических обязательств или управленческих операций.

Поэтому они должны быть:

- ✓ сохранены (быть неизменными и читабельными в течение установленного в номенклатуре организации времени);
- ✓ доступны для прочтения любому сотруднику, имеющему право доступа, независимо от того, с какого и в какой почтовый ящик эти сообщения были отправлены;
- ✓ классифицированы и взаимосвязаны с другими бумажными и электронными документами по той же теме.

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

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

Регламент работы с электронной почтой может являться самостоятельным организационным документом или быть включен в инструкцию по делопроизводству. По мнению Н. А. Храмцовой, в нем, в частности, должны быть определены и закреплены: право собственности на электронную почту, порядок администрирования и правила использования почты, регламентирующие :

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

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

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

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

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

Важно установить сроки хранения и порядок уничтожения определенных видов электронных писем, имея в виду, что сроки хранения аналогичных электронных и бумажных документов одинаковы. Особое внимание следует уделить переписке с деловыми

партнерами, имеющей отношение к контрактам, в которых определен порядок разрешения спорных вопросов в соответствии с зарубежным законодательством. В большинстве стран сроки хранения документов значительно длиннее, чем в России. В этом случае предпочтительнее продлить сроки хранения, чтобы оказаться защищенными в случае судебного разбирательства.

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

7) Веб-документы.

С появлением и развитием сетевых технологий корпоративного и общего пользования (локальных сетей, Интернет) возник новый тип документа — веб-документ, который можно определить как **«электронный документ, для использования которого необходимы сетевые компьютерные технологии»**.

Веб-документы содержатся на веб-страницах — логических единицах сети, однозначно определяемых адресом (**URL**) и являющихся составной частью веб-сайта (сайта).

Информационная составляющая веб-документа — это информация, содержащаяся на веб-страницах. Управленческая информация может содержаться на страницах корпоративного (внутреннего) сайта организации, а также официального сайта организации в сети Интернет.

Особенности веб-документов:

✓ большинство из них не имеет бумажных аналогов и может быть представлено исключительно в цифровой форме, так как значительная часть содержимого сайта представляет собой взаимосвязанные при помощи гиперссылок элементы информации, и при распечатке веб-страницы на бумаге это уникальное свойство теряется;

✓ их достоверность иногда вызывает сомнение, поскольку содержание и местонахождение веб-документов может быть преднамеренно или случайно изменено (например, при реструктуризации сайта, обновлении информации, сбоях в работе сервера или в результате потери данных при вирусной атаке). Сайты периодически обновляются, и их содержание и структура очень динамичны.

Одна из целей реализуемой в настоящее время в России **концепции «электронного правительства»** — обеспечение доступности для организаций и граждан официальных информационных ресурсов органов государственной власти и управления.

Развивается практика использования информационных ресурсов Интернета в научных исследованиях и в обмене информацией через **электронные научные издания**. Согласно требованиям Высшей аттестационной комиссии (ВАК) Минобрнауки России при присвоении научных степеней и званий научными публикациями могут быть признаны публикации в электронных изданиях, зарегистрированных в Федеральном государственном научно-техническом центре «Информрегистр».

Отечественные специалисты в области библиотечного дела как один из вариантов предлагают следующий способ описания отдельных веб-страниц:

Автор. Заглавие. Общее обозначение материала. (Электронный адрес (URL)) Дата обращения.

Например,

Степанов В.К. *Применение Интернета в информационной деятельности: Интерактивный учебник: [Электронный ресурс]. — <http://www.libs.ru/doc/textbook>). — Проверено 20.12.2003.*

Для того чтобы **информация официальных веб-страниц** (органов власти и управления, учреждений и предприятий) могла быть использована для принятия управленческих решений, необходимо обеспечивать ее **сохранность и неизменность**.

Применение веб-документов в управленческой и научной деятельности вызывает необходимость **управления веб-документами**:

- ✓ правильного описания веб-документов (включения в структуру веб-страниц метаданных, позволяющих однозначно идентифицировать информацию);
- ✓ обеспечения достоверности, полноты, доступности, сохранности, юридической силы веб-документов (т.е. тех его свойств, которые позволяют использовать документ в управленческой деятельности, в том числе и в качестве доказательства);
- ✓ управления документами в процессе всего их жизненного цикла — от создания до передачи на архивное хранение или уничтожение.

Зарубежный опыт показывает, что документами, находящимися на веб-сайтах, необходимо управлять в рамках общей стратегии управления электронными документами организации.

Для этого в организации должен быть принят **регламент работы с веб-документами**, устанавливающий порядок публикации, размещения, хранения и удаления документов корпоративного сайта. Этот регламент может быть самостоятельным организационным документом или включен в состав инструкции по делопроизводству организации.

В гл. 3, 4, 5 пособия рассмотрены общие правила подготовки и оформления организационно-распорядительных документов, а также особенности создания отдельных видов этих документов.

В функции ДОУ входят как обеспечение своевременного и правильного создания документов (документирования), так и организация работы с документами учреждения или предприятия.³

8) Отчетная и отчетно-справочная документация.

Комплекс отчетной и отчетно-справочной документации концентрирует в обобщающем виде сводные, итоговые и аналитические информационные показатели, отражающие эффективность выполнения функций управления персоналом за определенный период времени.

Отчетная документация характеризуется четкой периодичностью (годовой, полугодовой, квартальной и т.п.) представления ее адресатам и наличием в большинстве случаев единообразных унифицированных или типовых форм, утвержденных органами функционального управления. Это, прежде всего, отчетная документация, представляемая в органы статистики и вышестоящие органы управления. В соответствии с иерархией управленческих структур отчетные документы приобретают сводный характер (сводных таблиц итогов).

Отчетная документация информационно тесно связана, с одной стороны, с плановой документацией, а с другой — с учетными документами. Массивы плановых, учетных и отчетных информационных показателей должны находиться в тесной взаимосвязи, совместимости и единстве трактовки. Отчетные массивы информации являются основой для формирования плановых заданий (директивных или по достигнутым результатам).

В работе кадровых подразделений (служб персонала) значительное место занимает так называемая **внутренняя отчетно-справочная (справочная) документация** (справки, сводки, перечни и т.д.), необходимая руководству организации или функциональным

³ Крюкова Н. П. Документирование управленческой деятельности. М., 2014.

подразделениям. Количество разновидностей этой документации насчитывает до 40—50 переменных наименований.

Как правило, требования на информацию не имеют заранее разработанной формы и отличаются непериодичностью запроса, обилием запрашиваемых показателей (не менее 7—10 показателей в каждом запросе), различной трактовкой показателей. При этом запросы могут быть как сводного, обобщающего характера, так и индивидуальные, по конкретным работникам.

Следовательно, комплексы документов, обеспечивающих выполнение функций управления персоналом на предприятиях, в учреждениях, организациях и фирмах, характеризуются достаточно четкой структурой и содержанием в соответствии с целевым назначением, составом и соподчиненностью включаемых в них информационных показателей — персональных данных.⁴

⁴ Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом. М., 2015.