**Организация делопроизводства**

Я не опоздал, а скорректировал свой сегодняшний рабочий день адекватно неадекватному вчерашнему и обратно пропорционально к нормируемому.

*Из объяснительной записки*

Организатор сестринского дела должен:

*-* *уметь*работать с нормативно-правовой и учетно-отчетной документацией;

*-* *знать*утвержденные формы учетно-отчетной документации ЛПО и его подразделений.

Любую поступающую к главной или старшей медицинской сестре регламентирующую документацию необходимо не просто просмотреть, а проанализировать, систематизировать, сравнить с уже имеющимися приказами и постановлениями. Лишь после этого возможен выбор оптимального направления совершенствования сестринской службы, издания локальных положений и инструкций.

Главная медицинская сестра должна знать систему делопроизводства в медицинском учреждении.

Делопроизводство - это деятельность по созданию документов и дел в соответствии с государственными стандартами и организации работы с ними.

Деятельность руководителя сестринской службы в области делопроизводства может быть сведена к ряду направлений (рис. 11.1).



**Рис. 11.1.**Схема направлений деятельности руководителя сестринской службы в области делопроизводства

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С МЕДИЦИНСКИМИ БЛАНКАМИ**

Работа всех подразделений ЛПО невозможна без наличия бланков строгого учета. В обязанности главных медицинских сестер медицинских организаций различного профиля входит составление отчетов и контроль использования бланков листков нетрудоспособности, справок о временной нетрудоспособности, врачебных свидетельств о смерти, родовых сертификатов, медицинских свидетельств о рождении.

Работа с листками нетрудоспособности в ЛПО основывается на «Инструкции о порядке обеспечения бланками листков нетрудоспособности, их учета и хранения», утвержденной приказом Фонда социального страхования РФ и Министерства здравоохранения РФ от 29 января 2004 г. № 18/29.

На основании этой инструкции в учреждении издается приказ о назначении ответственных лиц (приложение 11.1).

В настоящее время работа с листками нетрудоспособности определена приказами Минздравсоцразвития РФ от 26 апреля 2011 г. № 347н «Об утверждении формы бланка листка нетрудоспособности» и от 29 июня 2011 г. № 624н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности».

Период рукописного оформления листков нетрудоспособности закончился. Фонд социального страхования РФ разработал программу, позволяющую оформить бланк с использованием компьютерной техники, снабженную функцией автоматической проверки правильности заполнения листков нетрудоспособности, и поместил ее на своем официальном сайте ([http://www.fss.ru](http://www.fss.ru/)). Программу легко скачать и установить на компьютеры должностным лицам, выписывающим листки нетрудоспособности (старшие медицинские сестры отделений в стационарах, медицинские регистраторы в поликлиниках).

В некоторых случаях согласно законодательству вместо листка нетрудоспособности выдаются справки, которые служат юридическим основанием для освобождения от работы или учебы. Они используются как статистический документ, но оплате не подлежат. Справки могут быть обязательной и произвольной формы.

Учащимся учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования выдается справка о временной нетрудоспособности студентов, учащихся профтехучилищ, о болезнях, карантине ребенка, посещающего школу или детское дошкольное учреждение (учетная форма 095/у). При этом оформление медицинских документов производится в том же порядке, что и при выдаче листка нетрудоспособности.

Справка произвольной формы выдается при обращении пациента в нерабочее для амбулаторно-поликлинических учреждений время (вечерние и ночные часы, выходные и праздничные дни) за медицинской помощью по поводу острых (обострения хронических) заболеваний, отравлений и (или) травм в приемное отделение больниц в случаях, не требующих стационарного наблюдения и лечения. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, в таких случаях не выдаются.

Врачами (фельдшерами) станций (отделений) скорой медицинской помощи и приемных отделений больниц больному выдается справка произвольной формы с указанием даты и времени обращения, диагноза, проведенных обследований, состояния трудоспособности, оказанной медицинской помощи и рекомендаций по дальнейшему лечению.

Все вопросы выдачи, продления, закрытия листка нетрудоспособности отражены в приказе Минздравсоцразвития № 624н.

К бланкам строгой отчетности относятся также и бланки «Врачебных свидетельств о смерти». На них типографским способом проставляются порядковые номера и серии (на самом свидетельстве и на корешке). Бланки выдает (обычно в поликлиническое и приемное отделения) главная медицинская сестра. Они прошиваются по 10 или 20 штук, учитываются в журнале учета бланков, пронумерованном, прошнурованном и скрепленном печатью ЛПО и подписью руководителя. Хранятся бланки в надежно запираемых и опечатываемых металлических шкафах (сейфах). Лица, персонально ответственные за учет, хранение и использование бланков «Врачебное свидетельство о смерти», назначаются приказом руководителя медицинского учреждения.

В выходные и праздничные дни бланки свидетельств (в сброшюрованном виде) выдаются ответственному дежурному врачу. Их количество и номера отражаются в специальном журнале.

Проверка наличия бланков производится не реже одного раза в 6 мес комиссией, назначаемой приказом руководителя учреждения. Результаты проверки отражаются в журнале учета бланков после последней записи.

В случае обнаружения нарушений в учете, хранении и использовании бланков комиссия проводит служебное расследование, результаты которого оформляются актом и доводятся до сведения руководителя медучреждения для принятия соответствующих мер.

Работа с медицинскими свидетельствами о рождении определена приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 27 декабря 2011 г. № 1687н. Приложение 2 к данному приказу - учетная форма № 103/у «Медицинское свидетельство о рождении», Приложение 3 - Порядок выдачи документа о рождении. На этих бланках также типографским способом проставляются серия и номер, они прошиваются, хранятся у ответственного лица, назначенного приказом по учреждению, выдаются, учитываются в журналах (пронумерованных и прошнурованных).

Таким образом, работа с любыми учетными бланками имеет много общего. Для нее необходимо:

- изучить действующую нормативную базу;

- приготовить приказ по учреждению, в котором четко расписать действия всех должностных лиц, имеющих отношение к работе с бланками;

- приготовить журналы учета (пронумеровать страницы, прошить, скрепить подписью руководителя и печатью учреждения);

- продумать места хранения бланков (основного запаса и выданного в отделения для работы);

- определить порядок сдачи и место хранения корешков. Одна из основных составляющих национального проекта

«Здоровье» - программа «Родовой сертификат». Родовой сертификат - документ дополнительной финансовой поддержки деятельности учреждений здравоохранения, дающий право на оплату услуг по медицинской помощи, предоставляемой учреждениями здравоохранения женщинам в период беременности, родов и в послеродовом периоде, а также по диспансерному наблюдению ребенка в течение первого года жизни.

Право на получение родового сертификата имеют все женщины, являющиеся гражданками РФ, в том числе работающие, неработающие, военнослужащие, несовершеннолетние и пр. Единственная причина для отказа в выдаче им родового сертификата - отсутствие документа, удостоверяющего личность. Если у гражданки России нет отметки о регистрации, полиса ОМС, страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС), родовой сертификат ей должен быть выдан, но при этом в нем проставляется отметка о причине отсутствия вышеуказанных документов. Если женщине нет 14 лет, родовой сертификат выдается по предъявлении свидетельства о рождении. Женщины, имеющие иностранные паспорта, могут получить родовой сертификат, если в состоянии подтвердить легальность своего пребывания на территории РФ.

Участником программы может стать ЛПО, имеющая лицензию на осуществление медицинской деятельности, включая работы и услуги по специальности «акушерство и гинекология» и (или) «педиатрия» и заключившая договор с региональным отделением Фонда социального страхования.

Контроль организации работы с родовыми сертификатами Фондом социального страхования проводится посредством проверок по следующему плану.

- Проверка информационного обеспечения.

- Наличие информационного стенда о родовом сертификате.

- Обеспечение каждого родового сертификата памяткой.

- Наличие приказа главного врача ЛПО о назначении ответственных лиц за получение, выдачу, хранение, оформление родовых сертификатов.

- Наличие нормативной документации по родовым сертификатам и отметки об ознакомлении с ней сотрудников.

- Проверка правового обеспечения.

- Наличие у медицинской организации лицензии на осуществление медицинской деятельности (в соответствии с профилем организации - «Акушерство и гинекология» и (или) «Педиатрия»).

Наличие договора с региональным отделением Фонда социального страхования РФ об оплате услуг по медицинской помощи (также в соответствии с профилем).

Наличие условий беспрепятственного оказания медицинской помощи независимо от места жительства, прописки. Проверка оказания услуг женщинам по Реестру талонов родовых сертификатов. Например, для женских консультаций должен отмечаться срок беременности на момент постановки на учет и на момент выдачи сертификата. Беременная должна наблюдаться в консультации не менее 12 нед, посетить врача определенное количество раз; сертификат выдается с 30 нед беременности (с 28 нед - при многоплодной беременности). При проверках родильных домов проверяющие акцентируют внимание на оказание помощи пациенткам только на бесплатной основе. При получении помощи женщиной на платной основе или по добровольному медицинскому страхованию родовой сертификат оплате не подлежит. Оценка условий хранения родовых сертификатов. Необходимо наличие специального помещения, сейфа или специального шкафа, обитого оцинкованным железом с надежными внутренними или навесными замками, опечатанными печатью ЛПО.

Оценка учета родовых сертификатов. Формирование требований на родовые сертификаты:

■ заявка на родовые сертификаты на год;

■ отчет-заявка на получение родовых сертификатов на квартал.

Проверка ведения журналов учета получения и распределения, журнала учета испорченных сертификатов. Проверка ведения записей о выдаче родовых сертификатов женщинам в карте наблюдения беременной (форма 3-у). Проверка организации бухгалтерского учета родовых сертификатов.

Наличие учетно-отчетной документации:

■ книга учета прихода родовых сертификатов;

■ книга учета распределения родовых сертификатов;

■ книга учета испорченных, утерянных, похищенных родовых сертификатов;

■ акт об уничтожении корешков родовых сертификатов, срок хранения которых истек (3 года);

■ акт об уничтожении испорченных сертификатов.

- Книги должны быть пронумерованы, прошнурованы, иметь на последней странице запись, содержащую количество страниц, наименование, печать и подпись руководителя организации.

- Осуществление материального стимулирования работников, оформляющих родовые сертификаты.

- Наличие Положения о ежемесячном распределении дохода целевых средств за родовые сертификаты.

В настоящее время участились и ужесточились проверки Фондом социального страхования вопросов организации работы с листками нетрудоспособности. Проверяется наличие лицензии на экспертизу временной нетрудоспособности (на все территориально обособленные объекты), наличие действующих нормативных документов Министерства здравоохранения РФ и Фонда социального страхования, наличие и содержание приказов по учреждению с распределением обязанностей должностных лиц, акты уничтожения корешков и испорченных бланков, срок хранения которых истек. Также проверяют ведение и оформление журналов получения, выдачи, испорченных листков нетрудоспособности, журналов формы 036у (Книги регистрации листков нетрудоспособности), которые чаще всего ведут старшие медицинские сестры отделений.

Вся работа с медицинской документацией заканчивается ее уничтожением после определенного нормативными актами срока хранения. Для уничтожения издается приказ по ЛПО о создании комиссии, обычно в комиссию входит главная медицинская сестра. После уничтожения документации по утвержденной форме составляется акт, который подписывается всеми членами комиссии и предоставляется на утверждение главному врачу (приложение 11.2).

Желательно использовать новейшие информационные технологии, значительно облегчающие процесс делопроизводства. Наиболее простой способ реализации этого требования - подготовка всех документов в печатном виде, хранение готовых электронных трафаретов документов для заполнения.

Уровень автоматизации делопроизводства существенно повышается, если в каждом подразделении ЛПО установить компьютеры, связанные локальной сетью. Это весьма актуально, с учетом того, что о масштабной информатизации здравоохранения в настоящее время говорится на самых высоких уровнях, информатизация входит в региональные программы модернизации здравоохранения.

Желательно также, чтобы у главной медицинской сестры был доступ к сети Интернет, а следовательно, - возможность пользоваться электронной почтой. Это значительно облегчает рассылку документации организаторам различных конференций и обучающих семинаров. Они могут быть уверены, что информация дойдет до руководителя сестринской службы. Кроме того, практически все новые приказы, распоряжения, методические указания регулярно выкладываются на соответствующих сайтах. Авторы пособия сочли возможным указать лишь несколько электронных адресов (приложение 11.3).

Авторы не ставили цель создать всеобъемлющий курс по делопроизводству. Всю информацию уточняющего характера желающие смогут найти в следующих документах.

**-** **Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003**«Унифицированная система организации организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 3 марта 2003 г. № 65-ст).

**-** **Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти** (утверждена приказом Федеральной архивной службы России от 27 ноября 2000 г. № 68).

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ТЕКСТА СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ**

Основные требования, предъявляемые ко всем документам, - краткость и ясность изложения, тщательное редактирование текста, полное отсутствие орфографических и стилистических ошибок.

Каждому документу предшествует заголовок - краткое обозначение его содержания. Именно формулировка заголовка в дальнейшем становится отправной точкой для поиска документа в архиве или внутренней базе данных.

**Заголовок**документа должен отвечать на вопрос: «О чем (о ком)?» (например: «О выделении...», «Об изменении...») или «Чего (кого)?» (например, «Должностная инструкция сестры-хозяйки»).

Заголовок печатается перед текстом документа, на расстоянии 2-3 интервалов от верхнего края листа в левом верхнем углу под обозначением номера и даты. На бланках с продольным расположением реквизитов заголовок выравнивается по центру. Печатается он с прописной буквы, выделяется полужирным шрифтом, точка в конце заголовка не ставится. Текст заголовка в кавычки не берется. Заголовок, состоящий из 2 строк и более, печатается через один межстрочный интервал.

Заголовок составляется ко всем документам, за исключением поручений, телефонограмм, телеграмм, извещений и документов, оформленных на бумаге формата А5.

**Наименование ЛПО**должно быть приведено в бланке документа в строгом соответствии с учредительными документами (уставом учреждения, учредительным договором). Сокращенное наименование (в скобках) помещается ниже полного. Наименование учреждения печатается выше заголовка, выравнивается по центру.

В том случае, если документ предполагает внешнее хождение, в документе должны быть отражены **справочные данные об организации:**почтовый адрес с индексом, номера телефонов, факсов, адрес электронной почты; в некоторых случаях - номер и дата лицензии, банковские реквизиты, ИНН.

Один из важнейших реквизитов документа - **дата.**Датой приказа, письма, справки, докладной или объяснительной записки, заявления, указания, распоряжения считается дата их подписания, а устава, отчета, инструкции - дата утверждения. Дата события, зафиксированного в акте или протоколе, как правило, совпадает с датой составления этих документов.

Даты проставляют на всех отметках, отражающих прохождение документа (резолюции, визы о регистрации, исполнении, направлении в дело и т.д.). Это делает должностное лицо, которое подписывает или утверждает документ.

Дату документа оформляют цифровым способом (арабскими цифрами) в следующей последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляются двумя парами арабских цифр, разделенных точкой; год - четырьмя арабскими цифрами. При этом в конце точка не ставится и сокращение слова «год» («г.») не допускается.

Например:

**-** **14 октября 2012 года**- **14.10.2012.**

При подготовке документов, определяющих права граждан и организаций (устав, положение, договор, инструкция), а также содержащих сведения финансового характера, используется словесно-цифровой способ оформления даты (без кавычек).

Например:

**-** **5 декабря 2012 г.**

**Регистрационный номер документа**обозначается в соответствии с принятой системой индексации. Индексация документов необходима для их поиска и учета.

Индекс документа включает условное обозначение подразделения и номер дела по номенклатуре, а также порядковый номер документа. Например, финансовый документ имеет отношение к бухгалтерии, условное обозначение которой 04, порядковый номер дела по номенклатуре 23, индивидуальный порядковый номер 124: 04-23/124.

Служебный документ (докладная записка, заявление и т.д.) может иметь **адресата,**которым выступает как физическое, так и юридическое лицо. Реквизит «Адресат» располагается в правом верхнем углу документа. Если он адресуется руководителю организации или его заместителю, то наименование организации входит в состав наименования должности адресата.

Например:

- Главному врачу;

- МУЗ «Одинцовский родильный дом».

При адресовании документа организации, ее структурному подразделению без указания должностного лица их наименования пишутся в именительном падеже.

Например:

- Министерство здравоохранения;

- Московской области.

При направлении документа конкретному должностному лицу наименование организации и подразделения указывается в именительном падеже, а должность и фамилия - в дательном.

Например:

- Управление;

- социальной защиты населения;

- Московской области;

- Отдел пособий;

- Главному специалисту;

- С.А. Красотину.

При адресовании документа физическому лицу указывают **почтовый адрес,**элементы которого определены «Правилами оказания услуг почтовой связи», утвержденными Правительством РФ от 26 сентября

2000 г. № 725:

- наименование адресата (инициалы, фамилия);

- название улицы, номер дома, квартиры;

- название населенного пункта;

- название области (края, автономного округа, республики);

- страна (для международных почтовых отправлений);

- почтовый индекс.

Документ не должен содержать более 4 адресатов. Если он направляется нескольким адресатам, то последние указываются один под другим и основной адресат подчеркивается чертой. Если документ является ответным, первым (основным) адресатом указывается автор инициативного документа, на который дается ответ, вне значимости остальных адресатов.

Документ печатается в количестве экземпляров, соответствующем количеству адресатов, плюс один (последний экземпляр документа).

Последний экземпляр документа оформляется на чистом листе бумаги (не на бланке), визируется в установленном порядке и остается в деле отправителя.

На документах, подлежащих утверждению, в правом верхнем углу первого листа документа проставляется **гриф утверждения.**Он оформляется следующим образом: слово УТВЕРЖДАЮ (прописные буквы без кавычек и двоеточия, курсивом не выделяется), наименование должности лица, утвердившего документ (включая наименование организации, если оно ранее не входило в состав реквизитов бланка документа).

Например:

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач МУЗ «Одинцовский родильный дом»

(личная подпись) (расшифровка подписи - инициалы, фамилия) 15.09.2012

**Примерный перечень документов, подлежащих утверждению**

Акты (о выделении документов к уничтожению, проверок, ревизий, приема-сдачи, списания материальных ценностей и др.). Инструкции (должностные, по делопроизводству и т.п.). Номенклатура дел.

Нормативы (расхода сырья, материалов и т.п.). Отчеты (о командировках, производственной деятельности и т.п.).

Перечни. Планы.

Положения (о структурных подразделениях, премировании и т.д.).

Правила (внутреннего трудового распорядка, техники безопасности и т.д.).

Программы (проведения мероприятий, командировок и т.д.). Расценки на оказание услуг.

Сметы (расходов на содержание аппарата, зданий, помещений, на капитальный ремонт и т.п.). Тарифные ставки. Уставы.

Штатные расписания.

При утверждении документа несколькими должностными лицами их подписи располагаются на одном уровне.

Инициалы располагаются перед фамилией, как в тексте документа, так и в реквизитах «Адресат», «Подпись». При перечислении

фамилий в алфавитном порядке инициалы следует располагать после фамилий.

**Основной текст**любого документа состоит, как правило, из двух частей. В первой части указывают причины, основания и цели составления документа, во второй (заключительной) части - решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации.

Основной текст служебного документа печатается на расстоянии 2-3 интервалов от заголовка.

При оформлении официальных документов устанавливаются следующие **размеры полей:**

- левое поле - не менее 30 мм (для удобства подшивания в дело);

- правое поле - не менее 10 мм;

- верхнее поле - не менее 15 мм;

- нижнее поле - не менее 20 мм.

При подготовке документов с использованием ПЭВМ рекомендуется применять текстовый редактор Word for Windows с использованием шрифта Times New Roman размером 14 (для оформления табличных материалов - 12), выравнивание по ширине, межстрочный интервал - полуторный, отступ первой строки абзаца - 1,27-1,3 см.

Если по тексту встречаются аббревиатуры, то они печатаются прописными (большими) буквами.

При ссылке в тексте на другой документ («Должностная инструкция составлена в соответствии с .») необходимо соблюдать следующую последовательность:

- наименование документа (закон, указ, постановление, приказ и т.д.);

- наименование органа, издавшего документ (Президент РФ, Правительство РФ, Министерство здравоохранения РФ и т.д.);

- дата издания;

- номер (без предлога «за»);

- название документа.

Если текст содержит несколько решений, выводов и т.д., то его следует разбивать на разделы, подразделы, пункты, которые нумеруют арабскими цифрами.

**Согласование документа**оформляется соответствующим грифом. Гриф согласования включает в себя слово СОГЛАСОВАНО (прописными буквами и без кавычек), наименование должности лица, с которым согласовывается документ (включая наименование организации), личную подпись, расшифровку подписи и дату согласования. Гриф согласования располагается ниже наименования должности лица, подписавшего документ, с выравниванием по левому краю документа.

Например: СОГЛАСОВАНО

Председатель профсоюзного комитета МУЗ «Одинцовский родильный дом»

(личная подпись) (расшифровка подписи - инициалы, фамилия) 20 апреля 2012 г.

В состав **подписи**на документе входят: наименование должности лица, подписавшего документ, личная подпись и ее расшифровка (инициалы и фамилия). Если должностное лицо, подпись которого заготовлена на документе, отсутствует, то документ подписывает лицо, исполняющее его обязанности, или его заместитель. При этом обязательно указывается фактическая должность лица, подписавшего документ, и его фамилия (исправления можно внести машинописным способом, например: «и. о.», «зам»). Не допускается подписывать документы с предлогом «за» или проставлением косой черты перед наименованием должности.

При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности. При подписании документа несколькими лицами, равными по должности, подписи располагают на одном уровне.

В документе, составленном комиссией, указываются не должности лиц, подписывающих документ, а их обязанности в составе комиссии.

Подпись отделяется от текста 3 интервалами и выделяется полужирным шрифтом. У левой границы текстового поля печатается прописными буквами, например «Главный врач», у правой границы строчными буквами - инициалы и фамилия, при этом пробел между последними не ставится.

Подлинность подписи должностного лица заверяет печать (гербовая или простая).

Перечень документов, на которых ставится печать, определяет ЛПО на основании действующих нормативных актов.

**Обязательно ставится печать:**

- на актах (приема выполненных работ);

- доверенностях (на получение товарно-материальных ценностей, ведение дел в суде);

- договорах (о материальной ответственности, поставках, подрядах, аренды и т.д.);

- заданиях (на проектирование объекта, капитальное строительство и т.д.);

- командировочных удостоверениях;

- финансово-хозяйственных и банковских документах;

- гарантийных письмах на выполнение работы, услуги и т.д.;

- справках;

- штатных расписаниях и изменениях к ним;

- уставах.

Хорошо читаемый оттиск печати ставится перед подписью, так чтобы захватить часть слов наименования должности работника.

Нередко в процессе кадрового делопроизводства возникает необходимость **заверять копии**документов, выписок из них, подлинности подписи. В соответствии со статьей 37 Закона РФ «О нотариате» главная медицинская сестра как должностное лицо имеет на это право (хотя на практике чаще всего эта функция передается в секретариат главного врача).

Отметка о том, что копия заверена, проставляется ниже реквизита «подпись» и включает в себя:

- заверительную надпись ВЕРНО (прописными буквами и без кавычек);

- наименование должности лица, заверившего копию;

- личную подпись;

- дату заверения. Например:

- ВЕРНО;

- Главная медицинская сестра; 12.09.2012; Подпись Г.В. Зайцева. Нельзя свидетельствовать подлинность документа, имеющего

подчистки, приписки, зачеркнутые слова, карандашный текст.

**ПОДГОТОВКА ПРИКАЗОВ**

Приказ - распорядительный документ, издаваемый единолично руководителем учреждения и содержащий обязательные для исполнения предписания.

В зависимости от содержания различают приказы:

- по основной деятельности:

■ при создании, реорганизации или ликвидации структурных подразделений;

■ при утверждении положений о структурных подразделениях и должностных инструкций;

■ при введении новых стандартов;

■ при изменении графика работы предприятия и т.д.;

- по личному составу:

■ при назначении работников на должность;

■ при освобождении от должности;

■ при перемещении по службе;

■ о поощрениях или взысканиях;

■ при уходе сотрудников предприятия в очередной отпуск и т.д.

Формуляр приказа включает с себя следующие реквизиты:

- название вида документа (ПРИКАЗ);

- дату (датой приказа является дата его подписания);

- порядковый номер приказа;

- место издания приказа;

- индекс документа;

- заголовок к тексту;

- текст;

- подпись руководителя;

- отметку о согласовании;

- фамилию и телефон исполнителя.

Текст приказа излагается кратко в повелительной форме и состоит из двух частей - констатирующей и распорядительной.

Констатирующая часть приказа может быть опущена, если распорядительная часть не нуждается в обосновании (например, при приеме на работу).

Констатирующая часть приказа дается в проектах документов только при необходимости и должна быть краткой, излагающей фактические обстоятельства и мотивы, послужившие основанием для подготовки документа (цели и причины издания приказа). Она может начинаться словами: «В целях...», «В связи...», «В соответствии...» и т.д.

Распорядительная часть приказа излагается в повелительной форме от первого лица единственного числа и начинается с формулировки ПРИКАЗЫВАЮ (печатается прописными буквами, с новой строки от нулевого положения табулятора - без «красной строки», выделяется полужирным шрифтом, с двоеточием).

В распорядительной части перечисляются конкретные задания, исполнители и сроки исполнения.

Текст распорядительной части разбивается на разделы и пункты, которые оформляются арабскими цифрами с точкой (без знака параграфа). Подпункты могут иметь буквенную или цифровую нумерацию с точками. Первое слово пункта или подпункта должно начинаться после пробела, следующего за соответствующей цифрой с точкой.

Наименования организаций и фамилии должностных лиц, которым даются поручения, сроки исполнения, цифры по тексту (например, сумму выделяемых средств и др.), фамилия должностного лица, на которого возлагается контроль за исполнением документа, выделяются полужирным шрифтом.

Если приказ предусматривает изменение или отмену других действующих приказов, то в тексте указывается, какие из ранее действовавших приказов утратили силу. После подписания приказа не допускается введения каких-либо изменений в его текст.

После подписания приказы регистрируются, а затем размножаются в количестве, необходимом для передачи всем заинтересованным лицам (подразделениям). Приказ вступает в силу с момента его подписания.

Все лица, перечисленные в приказе, расписываются на первом экземпляре или на отдельном листе в том, что они ознакомлены с содержанием данного документа.

При большом объеме текста часть информации (таблицы, инструкции, положения и т.д.) излагается в приложениях к приказу. Приложения нумеруются последовательно, по мере ссылки на них в тексте. Листы каждого приложения нумеруются самостоятельно, начиная со второго листа. На приложениях к проекту приказа в правом верхнем углу должно указываться:



Докладные записки чаще всего преследуют цель побудить руководство к принятию определенного решения. В случае информирования руководителя о ходе каких-либо работ они приобретают информационный характер и могут составляться регулярно.

В тексте докладной записки выделяются две части. В первой части сообщаются факты, послужившие поводом для составления документа, а во второй - излагаются конкретные выводы, просьбы и предложения (приложение 11.4).

Объяснительная записка обычно составляется в случае прогула или опоздания на рабочее место. Адресуется объяснительная записка главному врачу ЛПО. В случае отказа работника дать такое объяснение составляется соответствующий акт. При этом отказ от письменных объяснений не является препятствием для применения дисциплинарного взыскания (ст. 193 ТК РФ).

**ОФОРМЛЕНИЕ СПРАВОК**

Справка, в отличие от докладной записки информационного характера, - документ, не требующий от адресата принятия каких-либо действий. Она содержит описания и подтверждения тех или иных фактов или событий, в том числе биографического или служебного характера.

Справки могут быть:

**-** **аналитическими**(содержат информацию по вопросу или проблеме, требующей решения с выводами и предложениями, например по состоянию заболеваемости, положению дел с дезинфектантами; похожи по содержанию на докладную записку, но больше по объему - до 3 страниц - и без требований немедленных действий);

**-** **отчетными**(содержат обобщающие итоговые сведения о результатах деятельности, поэтому заголовок отчетной справки включает указание на период времени, к которому относятся изложенные в справке сведения);

**-** **информационными**(составляются по запросу руководства с целью информирования о положении дел, например о ходе подготовки к конкурсу «Лучшая медицинская сестра»).



Деловая переписка предполагает максимально точную формулировку, нежелательна перегрузка предложений деепричастными оборотами. Если предложение производит громоздкое и запутанное впечатление, лучше разделить его на два-три самостоятельных предложения. Кроме того, для деловых писем характерна повторяемость одних и тех же оборотов речи. Например:

- «В связи с неполучением счета-фактуры.»;

- «Ввиду задержки получения груза.»;

- «Ссылаясь на Ваш запрос от.»;

- «Согласно протоколу о взаимных поставках.»;

- «В целях скорейшего решения вопроса.»;

- «В ответ на Ваш запрос.»;

- «Просим прислать образцы товаров и прайс-лист.»;

- «Просим рассмотреть наше предложение.»;

- «Сообщаем, ставим Вас в известность, извещаем, уведомляем.».

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В РАБОТЕ ГЛАВНОЙ (СТАРШЕЙ) МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЫ СРЕДСТВ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ**

В настоящее время многие ЛПО активно используют для поиска информации интернет-ресурсы; часть деловой переписки ведется посредством электронной почты. Этот вид делопроизводства также имеет некоторые особенности оформления.

Обязательно заполняйте графу «Тема»: кратко отразите содержание письма *(«Отчет об...», «Приглашение на...»).*Формулируйте тему письма как можно конкретнее, возможно, с указанием названия вашего учреждения, например: *«Запрос от клиники «Дента».*

Обязательно удаляйте при быстром ответе Re: в графе «Тема».

Не дождавшись ответа, неприлично делать повторное обращение. Это может быть расценено как спам (спамом называется рассылка незатребованной почтовой корреспонденции).

При переписке с организациями повторные обращения возможны. В разных организациях действуют разные понятия о допустимости повторных обращений, однако этот срок никогда не бывает менее одной недели. При планировании своих обращений руководствуйтесь здравым смыслом и оценивайте загруженность той организации, в которую обращаетесь.

Почтовые сообщения должны быть краткими и лаконичными. Суть обращения необходимо выразить четко и ясно. Получатель должен хорошо представлять, каких действий от него ожидают.

Перед основным текстом письма по центру или с отступом набирается приветствие (обращение). Эта фраза должна начинаться с прописной буквы, но далее набираться строчными, с одним восклицательным знаком в конце *(«Уважаемый Иван Николаевич!», «Здравствуйте, Валентина Ивановна!», «Уважаемые коллеги!»).*

Текст письма разбивайте на абзацы, в начале каждого абзаца ставьте отступ. Важные фрагменты текста выделяйте подчеркиванием.

Включайте в ваше послание отрывки письма, на которое отвечаете. Помните, электронная почта не разговор по телефону в реальном времени, и ваш адресат может забыть содержание предыдущего письма (особенно, если он ведет активную переписку). Включайте отрывки оригинального текста в ваш ответ, и адресат быстрее вспомнит, о чем идет речь.

Не используйте в деловой переписке текст, набранный заглавными буквами (за исключением названий фирм и т.д.). Такое выделение обозначает крик.

Не используйте в деловой переписке так называемые смайлики - изображения рожиц с целью передачи эмоций или заменяющие их знаки: (:-) - улыбка : -/ - скептическое отношение и т.д.).

Всегда внимательно проверяйте орфографические ошибки. Не используйте сокращения и аббревиатуры, кроме общепринятых.

Не стоит отправлять вложенные файлы без предварительного уведомления адресата о своем намерении. Если вложенный файл превышает 100 Кбайт, следует не только уведомить адресата, но и дождаться от него разрешения на отправку письма.

Связь по электронной почте рассматривается как отложенный телефонный звонок, поэтому при двусторонней переписке неприлично затягивать с ответом более чем на 24 ч. Если ответить пока нечего (или на полный ответ нет пока времени), нужно честно сказать, что запрос принят и полный ответ будет дан позже, когда будет время или когда прояснится ситуация.

Не просите об ответе или подтверждении получения вашего письма, не используйте отметки о приоритете или важности вашего сообщения без необходимости. Не посылайте подтверждение о получении электронного письма, если вас об этом не просили.

Внимательно проверяйте адрес в графе «Кому».

Последним словом в электронном письме должно быть ваше имя. Если можете, используйте электронную подпись. Она должна идентифицировать вас и содержать данные об альтернативных каналах связи (обычный телефон, факс). На многих системах, в частности тех, где почта проходит через шлюзы, ваша подпись может быть единственным идентификатором.

Не пересылайте электронные письма без разрешения автора. Трижды подумайте перед тем, как включать номер вашей кредитной карточки в свои электронные письма.

В целях информационной безопасности вся входящая почта должна проверяться антивирусной программой. Никогда не открывайте вложений, пришедших от неизвестных отправителей.

На рекламные письма нельзя отвечать, даже для того, чтобы выразить свое возмущение. Даже резко негативный ответ дает спам-меру уверенность в действительности почтового адреса. Рекламные службы очень часто получают почтовые адреса из случайных баз данных. Подтверждение действительности адреса весьма повышает его коммерческую ценность и может сделать его предметом дальнейшей купли-продажи.

При получении сомнительного письма, содержащего вложенный файл, следует удалять это письмо, не открывая вложение. Скорее всего в нем содержится «компьютерный вирус».

После обмена с кем-либо визитными карточками, можно отправить по электронной почте краткое письмо с выражением своего почтения и удовлетворения от знакомства. Это следует сделать не позже одной недели после первого контакта. В дальнейшем можно будет обратиться по электронной почте тогда, когда в этом возникнет необходимость.

**ВЫВОДЫ**

Деятельность главной медицинской сестры ЛПО по созданию документов и дел в соответствии с государственными стандартами и организации работы с ними относится к сфере делопроизводства.

Ко всем служебным документам предъявляются следующие основные требования:

- краткость и ясность изложения,

- тщательное редактирование текста,

- полное отсутствие орфографических и стилистических ошибок.

Основополагающими документами в области делопроизводства служат Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированная система организации организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» и Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти.

К наиболее часто используемым в ЛПО документам относятся:

- приказ;

- протокол;

- акт;

- записки (объяснительная, докладная, служебная);

- служебные письма;

- справки.

Правильная организация рабочего места руководителя сестринской службы подразумевает рациональную расстановку мебели в кабинете, оптимальный выбор цветового решения интерьера, соблюдение принципа «чистого стола».