

**Образовательная автономная некоммерческая организация
высшего образования**

«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

«УТВЕРЖДАЮ»
Исполнительный директор

_____/ А.В. Нестерова
М.П.

**Индивидуальное задание
по учебной практике**

шифр и номер группы

(Ф.И.О.)

Индивидуальное задание 1 часть

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 ¹
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: -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"	
4.	Ознакомиться 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."	
5.	Оформить отчет по практике. Следует обобщить полученную информацию, сформулировать закрепленные и приобретенные знания, навыки и умения и представить это в текстовом формате	

**Образовательная автономная некоммерческая организация
высшего образования**

ОТЧЕТ
о прохождении учебной 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

8 (800) 100-62-72
Иванов Иван Иванович
(Ф.И.О.)

1006272@mail.ru

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ3

НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ.....	4
ВИДЫ РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ.....	18
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	25
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	26

очно.рф
8 (800) 100-62-72
1006272@mail.ru

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 профессионального модуля.

Задачи учебной практики:

1. Изучить 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";

2. Ознакомиться 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»

База практики: Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования «Московский технологический институт».

НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ

Ознакомимся с Постановлением Правительства РФ от 12 ноября 2021 г.

№ 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".

Настоящий документ устанавливает обязательные требования к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (далее - система-112), в том числе порядок и сроки осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру "112" структурным подразделениям экстренных оперативных служб или организаций, указанных в статье 7 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", обеспечивающим прием вызовов по единому номеру "112" от оператора системы-112 субъекта Российской Федерации (далее - диспетчерские службы).

В настоящем документе используются следующие основные понятия: "вызов" - вызов экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), поступление в систему-112 информации, включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения, а также сигналы от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, требующей организации реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

— "децентрализованная схема приема и обработки вызовов" - организация функционирования системы-112, при которой прием и обработка вызовов осуществляются операторским персоналом центра

обработки вызовов, резервного центра обработки вызовов и центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования;

— "единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования" - орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций;

— "информационное взаимодействие" - обмен информацией о происшествии или чрезвычайной ситуации в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых однозначно определяются (идентифицируются) участники взаимодействия, их правомочность, дата и время осуществления взаимодействия а также гарантируется достоверность информации, отправленной одним участником взаимодействия и полученной другим;

— "интерактивная информационно-справочная система голосового автоответчика" - система, предназначенная для получения заявителем информации по телефону в соответствии с темой запроса без участия операторского персонала системы-112, которая представляет собой программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий возможность построения многоуровневых голосовых меню для предоставления различных информационно-справочных сервисов. Диалог с заявителем осуществляется с использованием двухтонального многочастотного аналогового набора номера и обеспечивает заявителю возможность перемещения по пунктам меню и выбора информационных рубрик на основе параметров входящего

вызова или последовательностей двухтонального многочастотного аналогового набора номера, введенных заявителем при нахождении в определенном пункте меню;

— "надежность функционирования системы-112" - свойство системы-112 сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих ее способность выполнять требуемые функции в соответствии с проектно-технической документацией и настоящим документом;

— "операторский персонал системы-112" - сотрудник (сотрудники) системы-112, входящий (входящие) в состав персонала центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызовов и центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, осуществляющий (осуществляющие) прием, обработку и передачу вызовов;

— "передача карточки операторским персоналом системы-112 в диспетчерские службы" - извещение соответствующей диспетчерской службы о создании относящейся к ее компетенции карточки или внесении в нее изменений посредством функционала системы-112;

— "резервный центр обработки вызовов" - объект системы-112, функционирующий на территории субъекта Российской Федерации, дублирующий функции центра обработки вызовов в целях обеспечения надежности функционирования системы-112 в различных режимах работы;

— "система-112" - система, объединяющая силы и средства, предназначенные для обеспечения вызова по единому номеру "112" и информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также диспетчерских служб, функционирующая на основании нормативного правового акта органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на решение задач в

области организации, функционирования и развития системы-112;

— "карточка" - унифицированная карточка информационного обмена - формализованный документ базы данных системы-112, автоматически формируемый в электронном виде с присвоением уникального номера при обращении пользователя услугами связи в систему-112 (далее - заявитель), доступ к которому имеют все диспетчерские службы, привлекаемые к реагированию, а также органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в зоне ответственности которых организовано реагирование.

— "уполномоченный орган субъекта Российской Федерации" - орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112;

— "центр обработки вызовов" - субъект системы-112, функционирующий на территории административного центра или иного муниципального образования субъекта Российской Федерации, обеспечивающий круглосуточный прием вызовов, обработку и передачу в диспетчерские службы информации (о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) для организации реагирования, в том числе экстренного;

— "централизованная схема приема и обработки вызовов" - организация функционирования системы-112, при которой прием и обработка вызовов на территории всего субъекта Российской Федерации осуществляются операторским персоналом центра обработки вызовов и резервного центра обработки вызовов;

— "экстренное реагирование" - осуществление экстренными оперативными службами и организациями, указанными в статье 7 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные

законодательные акты Российской Федерации", незамедлительных и согласованных действий по уточнению и анализу обстановки, принятию решений и использованию соответствующих сил и средств для предотвращения или ликвидации происшествий или чрезвычайных ситуаций;

— "экстренные оперативные службы" - службы или организации, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызовы.

Система-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к приему вызовов, их обработке и передаче обработанной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации, посредством информационного взаимодействия между системами 112 субъектов Российской Федерации.

Функционал системы-112 в целях осуществления информационно-аналитической поддержки государственного управления обеспечивает:

а) формирование в автоматизированном режиме информации о вызовах и принятых мерах реагирования на них;

б) возможность предоставления в формализованном виде содержащейся в системе-112 информации пользователям, указанным в части 1 статьи 9 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

Функционирование и развитие системы-112 осуществляются в соответствии с принципами, определенными в статье 5 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

Организация, функционирование и развитие системы-112 осуществляются на основании нормативных правовых актов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации и положения о системе-112, утверждаемого нормативным правовым актом уполномоченного органа субъекта Российской Федерации в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации.

Организация функционирования системы-112 включает следующие этапы:

а) проектирование создания системы-112, в том числе выбор схемы приема и обработки вызовов (централизованная, децентрализованная, их комбинация), определение количества центров обработки вызовов, резервных центров обработки вызовов, центров обработки вызовов, функционирующих на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, мест их размещения, штатной численности операторского персонала системы-112 исходя из численности населения и его распределения по территории субъекта Российской Федерации, обеспечения надежности функционирования системы-112, в том числе входящих в ее состав объектов;

б) развертывание системы-112 в субъекте Российской Федерации;

в) опытная эксплуатация развернутой в субъекте Российской Федерации системы-112;

г) государственные испытания развернутой в субъекте Российской Федерации системы-112;

д) ввод системы-112 в постоянную эксплуатацию;

е) функционирование системы-112.

Порядок функционирования системы-112 включает в себя:

а) прием и обработку вызовов в системе-112 операторским персоналом системы-112, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия или чрезвычайной ситуации посредством заполнения полей карточки, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия или

чрезвычайной ситуации, а также при необходимости - передачу вызовов в диспетчерские службы;

б) карточку, имеющую общую информационную часть, заполняемую операторским персоналом системы-112, и специальную часть, заполняемую персоналом диспетчерских служб;

в) формирование карточки, которое также может быть инициировано взаимодействующими с системой-112 диспетчерскими службами при организации ими реагирования на сообщения о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, поступившие в том числе по номерам, установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов соответствующих экстренных оперативных служб.

Организация приема и обработки вызовов в системе-112 осуществляется в следующем порядке:

а) при обращении заявителя вызов поступает операторскому персоналу системы-112, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора операторского персонала системы-112 с заявителем и формируется карточка. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов;

б) при поступлении в систему-112 вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через Государственную автоматизированную информационную систему "ЭРА-ГЛОНАСС", осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется карточка. При этом происходит идентификация датчика путем получения от оператора связи и (или) оператора информационной системы, эксплуатирующего указанный датчик, сведений о местонахождении стационарного или подвижного объекта, на котором установлен датчик (пользовательское оборудование), и причине его срабатывания;

в) распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с

учетом общего времени загрузки каждого сотрудника операторского персонала системы-112 с начала смены. При отсутствии свободных сотрудников операторского персонала системы-112 вызовы, в том числе поступившие через Государственную автоматизированную информационную систему "ЭРА-ГЛОНАСС", распределяются первому освободившемуся сотруднику операторского персонала системы-112;

г) при необходимости экстренного реагирования сотрудник операторского персонала системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы, извещает их, или завершает вызов, или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую диспетчерскую службу;

д) критерии выбора диспетчерской службы, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, форма, сроки предоставления указываются в соглашениях и (или) регламентах об информационном взаимодействии, заключенных между оператором системы-112 и диспетчерскими службами, оператором Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС", органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также иными организациями, осуществляющими взаимодействие с системой-112, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

е) при завершении вызова заявителем сотрудник операторского персонала системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их;

ж) после отправки карточки в диспетчерские службы сотрудник операторского персонала системы-112 ждет подтверждения получения ими карточки и при необходимости предоставляет уточняющую информацию;

з) карточка автоматически отправляется дежурно-диспетчерскому персоналу единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, с территории которого поступил вызов, и сохраняется в базе данных системы-112;

и) при перенаправлении вызова в диспетчерскую службу сотрудник операторского персонала системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Сотрудник операторского персонала системы-112 ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений сотрудник операторского персонала системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных служб;

к) диспетчер диспетчерской службы после получения карточки вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которого находится диспетчерская служба;

л) при необходимости диспетчер уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в карточку. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в карточку. После завершения реагирования диспетчер ставит в карточке отметку для снятия вызова экстренных оперативных служб с контроля;

м) при отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу обеспечивается доступ к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика для получения информации по стандартным вопросам или к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения;

н) карточка, принятая к исполнению, находится на контроле у дежурно-

диспетчерского персонала единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или чрезвычайную ситуацию;

о) дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, контролирующей состояние реагирования на вызов, осуществляет анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах. Снятие с контроля карточки производится дежурно-диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования после получения информации от каждой из привлеченных диспетчерских служб о завершении реагирования;

п) прием вызовов на иностранных языках обеспечивается двумя способами:

— переключением вызова на сотрудника операторского персонала системы 112, владеющего соответствующим языком;

— подключением к разговору переводчика, предоставляющего услугу в рамках соглашения, заключенного с ним или с организацией, сотрудником которой он является;

р) временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы, при которых система-112 сохраняет целевое назначение, составляют:

— максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 20 секунд (для 98 процентов вызовов экстренных оперативных служб);

— среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника

операторского персонала системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 8 секунд;

— среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации сотрудником операторского персонала системы-112 и становится доступна карточка (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных сотрудником операторского персонала системы-112 диспетчерских служб, - 75 секунд;

— максимальное время, в течение которого после отправки сотрудником операторского персонала системы-112 карточки (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии, - 30 секунд;

— максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 10 секунд;

— минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 3;

— максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове, - 1 минута;

— время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала системы-112 - 2 минуты;

— максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки, - 30 минут;

— минимальный срок хранения информации о поступившем вызове экстренных оперативных служб и принятых мерах реагирования на него - 3 года.

Требования к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика:

а) в интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика содержится:

— приветственное обращение операторского персонала системы-112 к заявителю;

— порядок использования тонального набора номера для входа в меню интерактивной информационно-справочной системы голосового автоответчика;

— информация, содержащаяся в информационных рубриках;

б) по решению органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112 и (или) органа местного самоуправления в интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика размещается:

— экстренная информация о фактически и прогнозируемых опасных природных явлениях и техногенных процессах, загрязнении окружающей среды, заболеваниях, которые могут угрожать жизни или здоровью граждан;

— правила поведения и способы защиты;

— информация о дополнительных способах оповещения лиц, обратившихся по единому номеру "112", наряду с правилами передачи экстренной информации о возникающих опасностях, установленных законодательством Российской Федерации.

Требования к технологическим решениям, обеспечивающим надежность функционирования системы-112:

а) вероятность успешного приема вызова ($f_{ТВ}$) - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

б) вероятность успешной обработки вызовов и передачи информации (в том числе переадресации голосового вызова) в соответствующие диспетчерские службы ($L_{\text{бп}}$) - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

в) вероятность успешного приема информации о реагировании от диспетчерских служб, в которые передана информация о происшествии ($L_{\text{тш}}$), - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

г) вероятность успешного выполнения целевой функции системы-112 (L_{112}) - не менее 0,9985, определяется как $L_{\text{тв}} \times L_{\text{бп}} \times L_{\text{тш}}$;

д) доля потерь голосового соединения с вызывающим абонентом - не более 0,1 процента;

е) резервирование основных элементов системы-112 с учетом территориального распределения;

ж) возможность переадресации вызовов между объектами системы-112, а также переадресация вызовов в объекты системы-112 других субъектов Российской Федерации;

з) обеспечение сохранности, полноты, достоверности, неизменности и защиты содержащейся информации.

Надежность системы-112 в том числе обеспечивается:

а) наличием средств удаленной и автономной диагностики;

б) наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;

в) аппаратным резервированием серверного оборудования, коммуникационного оборудования, оборудования автоматизированных рабочих мест системы-112, линий связи, источников питания.

Технические и программные средства, входящие в состав системы-112, функционируют круглосуточно. Допускается остановка отдельных

компонентов для технического обслуживания и ремонта, при этом функциональность системы-112 обеспечивается в полном объеме.

Требования по сохранности и защите информации:

а) защита информации, содержащейся в системе-112, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) для сохранности информации, содержащейся в системе-112, применяются специальные средства сопровождения базы данных, функционал которых обеспечивает:

- создание резервной копии данных;
- восстановление данных в целостное состояние посредством резервной копии;
- создание архива данных;
- восстановление данных посредством разархивирования.

очно.рф
8 (800) 100-62-72
1006272@mail.ru

ВИДЫ РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

Организационно-распорядительные документы, создаваемые в деятельности организации, должны быть оформлены по правилам, установленным индивидуальной инструкцией по делопроизводству организации. Вносить какие-либо исправления или добавления в подписанные (утвержденные) документы не допускается.

Создание документов в организации, использующей СЭД, в целях повышения эффективности использования СЭД, осуществляется с использованием шаблонов бланков документов и шаблонов документов. Электронные шаблоны бланков документов должны быть идентичны бланкам документов на бумажном носителе. Для создания документов, отражающих специфику деятельности структурных подразделений организации, и управления данными документами могут использоваться другие информационные системы. Документы организации оформляются на бланках или стандартных листах бумаги формата А4.

Для изготовления документов в организации используются: бланк приказа;

бланк распоряжения;

бланк письма для ведения переписки с организациями и гражданами, находящимися на территории Российской Федерации;

бланк письма с реквизитами на русском и одном из иностранных языков для ведения переписки с зарубежными корреспондентами.

При издании документов на стандартных листах бумаги на них воспроизводятся реквизиты, необходимые для документов конкретного вида или разновидности.

На бланках документов воспроизводится товарный знак и/или (эмблема) организации (при их наличии).

Бланки документов организации изготавливаются типографским способом, средствами оперативной полиграфии или компьютерной техники.

При подготовке документов допускается использование лицевой и оборотной стороны листа. При двустороннем создании документов ширина левого поля на лицевой стороне листа и правого поля на оборотной стороне листа должны быть равны.

При создании документа на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют. Номера страниц проставляются по середине верхнего поля документа на расстоянии 10 мм от верхнего края

листа.

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

Текст документа выравнивается по ширине листа.

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

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

Состав реквизитов, используемых для оформления документов, определяется видом (разновидностью) организационно-распорядительного документа.

При подготовке документов организации используются реквизиты, установленные ГОСТ Р 7.0.97-2016 <5>; <5> ГОСТ Р 7.0.97-2016 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов", с Изменением № 1. - М.: Стандартинформ, 2018.

а) эмблема (в соответствии с пунктом 2.9 Примерной инструкции);
б) товарный знак (знак обслуживания) (в соответствии с пунктом 2.9 Примерной инструкции);

в) код формы документа;

г) наименование организации;

д) наименование структурного подразделения;

е) наименование должности лица;

ж) справочные данные об организации;

з) наименование вида документа;

и) дата документа;

к) регистрационный номер документа;

л) ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа;

м) место составления (издания) документа;

н) гриф ограничения доступа к документу;

- о) адресат;
- п) гриф утверждения документа;
- р) заголовок к тексту;
- с) текст документа;
- т) отметка о приложении;
- у) гриф согласования документа;
- ф) виза;
- х) подпись;
- ц) отметка об электронной подписи;
- ч) печать;
- ш) отметка об исполнителе;
- щ) отметка о заверении копии;
- ы) отметка о поступлении документа;
- э) резолюция;

очно.рф
8 (800) 100-62-72

ю) отметка о контроле;
я) отметка о направлении документа в дело.
1006272@mail.ru

Внутренние документы организации, оформляемые не на бланке, должны содержать соответствующие виду документа реквизиты. Наименование организации на бланке документа должно соответствовать наименованию юридического лица в уставе организации. На бланках документов указывается полное официальное наименование юридического лица с указанием его организационно-правовой формы, над наименованием организации указывается наименование вышестоящей организации (при ее наличии), под наименованием организации в скобках указывается сокращенное наименование организации, если оно предусмотрено уставом.

Наименование структурного подразделения (в том числе филиала, отделения, представительства, коллегиального, совещательного или иного органа) указывается в бланках писем и бланках конкретных видов документов, издаваемых соответствующими подразделениями в

соответствии с локальными нормативными актами организации. Над наименованием структурного подразделения указывается наименование организации, чьим филиалом, отделением, представительством, коллегияльным или совещательным органом данное подразделение является.

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.

На документе, составленном совместно двумя и более организациями, проставляются регистрационные номера документа, присвоенные каждой из организаций. Регистрационные номера проставляются в порядке указания наименований организаций в заголовочной части (преамбуле) документа и отделяются друг от друга кривой чертой.

В текст письма-ответа сведения о регистрационном номере и дате поступившего письма не включаются.

Место составления (издания) документа указывается во всех документах, кроме деловых (служебных) писем, внутренних информационно-справочных документов, а также в случае, если место нахождения организации входит в ее наименование, например: Московский городской университет управления.

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

Заголовок к тексту - краткое содержание документа. Если заголовок к тексту отвечает на вопрос "о чем?", он начинается с предлога "О" ("Об"). Если заголовок к тексту отвечает на вопрос "чего?", он составляет одно целое с названием вида документа. Например:

приказ (о чем?) о создании аттестационной комиссии

письмо (о чем?) о предоставлении информации

акт (чего?) приема-передачи дел

протокол (чего?) заседания экспертной комиссии

Заголовок к тексту оформляется под реквизитами бланка слева, от границы левого поля.

Отметка о приложении содержит сведения о документе (документах), прилагаемом к сопроводительному письму, иному информационно-справочному документу, или о том, что документ является приложением к основному документу (нормативному, распорядительному или иному).

В сопроводительных письмах и других информационно-справочных документах отметка о приложении оформляется под текстом от границы левого поля следующим образом:

если приложение названо в тексте:

Гриф согласования проставляется на документе в случае его внешнего согласования (согласование с органами власти, иными 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, с которым согласован документ (включая наименование организации), его собственноручной подписи, инициалов, фамилии, даты согласования. Например:

Если согласование осуществляется коллегиальным, совещательным или иным органом, в грифе согласования указываются сведения об органе, согласовавшем документ, дате и номере протокола, в котором зафиксировано решение о согласовании. Если согласование осуществляется письмом, указываются вид документа, наименование организации, согласовавшей

документ, дата и номер письма. Например:

Отметка о заверении копии оформляется для подтверждения соответствия копии документа (выписки из документа) подлиннику документа. Отметка о заверении копии проставляется на свободном от текста месте или, при отсутствии свободного места на лицевой стороне документа, на обороте документа 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 записью о месте хранения документа, с которого была изготовлена копия, и заверяется печатью организации. Например:

На копиях многостраничных документов отметка о заверении копии проставляется на каждом листе документа или на последнем листе прошивного или скрепленного иным образом документа. Запись о месте нахождения подлинника проставляется только на последнем листе документа.

Для заверения копии документа, изготовленной на бумажном носителе, может использоваться штамп.

Копии электронных документов, направляемых по информационно-телекоммуникационной сети, заверяются электронной подписью руководителя организации или иного уполномоченного им лица и высылаются получателю с сопроводительным письмом в форме электронного документа.

Копии электронных документов на физически обособленных носителях высылаются получателю с сопроводительным письмом на бумажном носителе.

В сопроводительном письме к копиям электронных документов указывается:

- наименование информационной системы, в которой хранятся документы;
- наименования документов, копии которых направляются получателю;
- названия файлов документов с указанием форматов файлов и объема каждого файла в байтах;
- дата изготовления и заверения копии. 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 документа в часах и минутах и способа доставки документа.

Отметка о поступлении документа может проставляться с помощью штампа.

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

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате прохождения учебной практики удалось ознакомиться с форматом проведения практики, исходными данными и перечнем отчетных документов по практике. Проёден 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. 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"

2. Приказ Росархива (Федеральное архивное агентство) от 11 апреля 2018 г. №44 "Об утверждении примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях."

3. Аудит эффективности: учебное пособие для магистров направления 38.04.01 «Экономика» : [16+] / И. Ю. Скляр, Ю. М. Скларова, 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.

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. Скляр, 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. GAAP: 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.Н. Реинжиниринг бизнес- процессов проектирования и производства / Учебное пособие – СПб: СПбГУИТМО, 2008 – 152 с

очно.рф

Дата: 25 ноября 2022г.

Иванов ИИ

8 (800) 100-62-72

(Подпись, Ф.И.О студента)

1006272@mail.ru