

РЕГЛАМЕНТ ВЛАДЕЛЬЦА ПО УПРАВЛЕНИЮ КОМПАНИЕЙ

Дата выпуска: 16.08.2021

Дата последнего обновления: 09.09.2025

В папку штатного сотрудника

В папки сотрудников отдела коммуникаций

Участникам проекта «Система» в качестве шаблона

СИСТЕМА ПИСЬМЕННЫХ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Думаю, у каждого сотрудника не раз возникало недопонимание с коллегами, собственным руководителем, клиентом или поставщиком. Когда слышишь: «Мы не об этом договаривались!» — с высокой долей вероятности можно утверждать, что ситуация возникла из-за устных договоренностей, которые не были закреплены в документе или письме.

Когда в компании общение между сотрудниками, поручения от руководителей, отчетность и прочее происходит преимущественно в устной форме, мы получаем огромное количество разночтений, конфликтов, недомолвок, что, конечно же, приводит к потерям времени. А это, в свою очередь, снижает общую эффективность и даже может разрушить компанию.

У нас большие цели, и мы не можем позволить себе тратить лишнее время на постоянные улаживания недопониманий и решение проблем из-за несогласованности. Более того, наша команда должна быть образцом продуктивности для клиентов, поэтому жизненно важно уметь поддерживать общение между собой самым эффективным способом.

ЕСЛИ НЕ НАПИСАНО, ЗНАЧИТ ЭТОГО НЕ БЫЛО

Услышишь – забудешь. Увидишь – запомнишь. Сделаешь – поймешь.

Конфуций

Общение в нашей компании должно происходить преимущественно в письменном виде, потому что таким образом можно добиться максимальной производительности от каждого. Когда сообщение, поручение, приказ отправляются именно в письменной форме, это дает огромное преимущество в работе. Вот несколько ключевых причин, почему общение должно происходить именно в письменном виде:

1. **Понятность.** У составителя сообщения есть возможность подумать и последовательно изложить идею, мысль, распоряжение или информацию и в случае необходимости откорректировать его. Поэтому письменные сообщения обычно более тщательно сформулированы, чем устные.

2. **Не отвлекает от процесса.** Когда сообщение происходит устно (разговор вживую, по телефону или через видеосвязь), то это отвлекает от процесса, в котором находился сотрудник. Например, менеджер составляет коммерческое предложение: он концентрируется, формулирует мысли, и тут ему поступает звонок или коллега отвлекает вопросом, или руководитель решил озадачить. Менеджеру нужно отвлечься, а потом снова собраться с мыслями. Все это сильно затягивает процесс получения результата. Задумайтесь о том, что происходит в компании, когда каждого сотрудника в течение дня по 10-20 раз отвлекают. Это приводит к большим потерям эффективности.

А вот когда общение происходит в письменном виде, получатель не отвлекается от текущих задач. Он может закончить начатое дело и потом проверить и обработать почту. Такой подход значительно увеличивает производительность.

3. **Возможность перечитать.** Письменные сообщения дают возможность повторно перечитать, убедиться в том, что все понял; если что-то забыл, это можно восстановить.

4. **Исключает разночтения.** На письменную информацию можно сослаться и подтвердить документально. Это устраняет разночтения, разногласия, что опять же увеличивает эффективность.

5. **Легко проконтролировать.** Письменное сообщение предполагает обратную связь между получателем и отправителем, поэтому коммуникацию легко можно проконтролировать.

6. **Общение на расстоянии.** На расстоянии более эффективна именно письменная коммуникация, особенно если ее участники находятся в разных часовых поясах.

Когда в компании полноценно используются письменные деловые коммуникации, никто не будет отвлекать вас от работы своей проблемой или распоряжением, сбивая с мысли. Более того, чтобы передать просьбу или запрос, вам не нужно будет бегать по офису и искать какого-то конкретного сотрудника, которого может и не быть на месте.

Обратите внимание, что письменная не означает бумажная. Это может быть электронная почта, внутренняя система постановки задач, доска объявлений и т. д. Важно то, что это не устное общение.

Для полноценного применения принципов письменной деловой коммуникации в нашей компании действует следующее правило:

*Любой сотрудник компании, получивший устное сообщение от коллеги или устный приказ от руководителя, имеет право сказать: «**Это не написано, значит этого не было**».*

ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Письменный — передаваемый или выражаемый с помощью текстовой записи.

Коммуникация — сообщение, общение.

Частица — это любой предмет, вещь или объект, с которым ведется работа с той целью, чтобы произвести с ней необходимые изменения, обработать ее или создать из нее что-то новое. Это могут быть документы или послания, содержащие информацию, которую необходимо обработать.

Любая работа, выполняемая сотрудником на посту, начинается с того, что к нему от другого поста или извне приходит что-то, над чем или с чем ему предстоит работать. Это могут быть посетители или звонки потенциальных клиентов, которые откликнулись на рекламу. Это может быть машина с грузом, которую необходимо разгрузить, и список клиентов, которых необходимо обзвонить. Все это многообразие мы будем называть частицами.

Послание — письменное сообщение кому-то.

Система — нечто целое, представляющее собой единство закономерно расположенных и находящихся во взаимной связи частей.

Центр — место сосредоточения чего-нибудь; важный пункт чего-нибудь.

Так как от бумаги мы еще полностью не отказались и такие частицы есть в обороте нашей компании, мы используем следующие элементы системы письменной деловой коммуникации: почтовый центр и три лотка.

ПОЧТОВЫЙ ЦЕНТР

Почтовый центр организации — это место в компании, где расположены ячейки для каждого сотрудника.

На каждой ячейке почтового центра есть ярлычок с именем сотрудника и наименованием его должности. Каждый сотрудник отвечает за ежедневную выемку адресованных ему посланий. Проверять послания персонал должен как минимум дважды в день (один раз утром и один раз во второй половине дня). Нельзя позволять посланиям скапливаться в ячейках.



В крупных компаниях наряду с общим почтовым центром могут быть созданы и почтовые центры для каждого департамента. У нас в компании почтовый центр находится в кабинете департамента персонала. В нем располагаются ячейки учредителей, генерального директора, ячейки для каждого сотрудника. Почтовый центр всегда доступен каждому сотруднику. Их основное предназначение — обеспечить среди сотрудников быстрый обмен посланиями письменной коммуникации.

Когда в компании появляются отдельные почтовые центры для каждого департамента, сотрудник отдела коммуникаций два раза в день забирает послания из исходящих ячеек общего почтового центра и доставляет послания в ячейки департаментов.

Передавая частицу через почтовый центр, никогда не передавайте неподписанные частицы. Важно всегда делать так, чтобы сотрудник понял, что эта частица адресована именно ему и что с ней нужно делать. Используйте стандартные формы посланий, описанные ниже.

СРОК ОТВЕТА НА СООБЩЕНИЕ

В нашей компании действует строгое правило:

Срок ответа на любое сообщение не должен превышать 2 дня.

Это относится как к бумажным сообщениям, так и к электронным. Но это не значит, что все сообщения теперь можно откладывать на завтра и послезавтра. Всегда нужно стремиться как можно быстрее обрабатывать входящую корреспонденцию. Скорость обработки всех частиц в компании определяет наш успех. Если каждый сотрудник будет быстрее писать, быстрее отвечать и даже просто быстрее перемещаться, то общая эффективность значительно поднимется. Это значит, что за один промежуток времени мы сделаем больше работы, а значит произведем больше продукта, получим больше дохода и каждый получит больше зарплаты.

ТРИ ЛОТКА У КАЖДОГО СОТРУДНИКА

Каждый штатный сотрудник должен иметь три лотка, стоящих один на другом.

Верхний лоток с пометкой «ВХОДЯЩИЕ» должен содержать новые частицы, которые нужно будет просмотреть. Другими словами, это входящая почта.

Средний лоток с пометкой «В РАБОТЕ» должен содержать те частицы, которые были просмотрены, но с ними еще не закончена работа (недоработанная заявка, несогласованный договор, документ в разработке и т. д.)

Нижний лоток с пометкой «ИСХОДЯЩИЕ» должен содержать те частицы, которые полностью обработаны и готовы для отправки определенному адресату.



Штатный сотрудник может также иметь этажерку¹, состоящую из лотков, которые имеют надлежащие метки (в бухгалтерии это могут быть «акты», «договоры», «авансовые отчеты» и т. д.)

Все послания и выполняемая работа должны находиться в лотках или в этажерке штатного сотрудника, работающего в офисе, и никакие рабочие частицы не должны находиться в ящиках стола или как-то иначе быть скрыты.

Все послания, находящиеся в работе, должны быть разложены по местам и должны быть различимы по чётким надписям на лотках или этажерке.

Когда у сотрудника стол завален бумагами, это значит, что он точно не справляется как следует со своей работой и является узким местом в бизнес-процессах, проходящих через него.

¹ **Этажерка** — предмет мебели, представляющий собой ряд полок, расположенных одна над другой на столбиках, стойках.

Все сотрудники должны поддерживать свои «входящие» лотки пустыми. Если входящая частица просмотрена, но не обработана, она помещается в лоток «В работе».

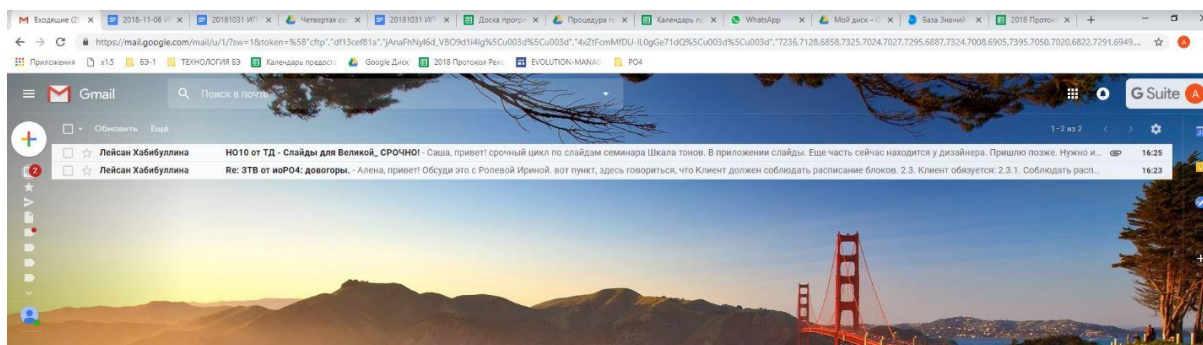
ТРИ ЛОТКА И ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

В современном мире, конечно же, большая часть коммуникации проходит электронно. Но это не значит, что теперь нет возможности придерживаться стандартно установленных правил коммуникации. Для бумажных частиц существует почтовый центр и три лотка. Для всех электронных частиц необходимо правильно организовать систему в электронной почте или любой другой автоматизированной системе.

В нашей компании стандартной формой письменного общения является почта Gmail. У каждого сотрудника есть рабочий ящик электронной почты, заканчивающийся на @evomgt.org. Вся рабочая коммуникация должна происходить с этого ящика. Личную почту для рабочего общения использовать нельзя.

В почте аналогом лотков на столе являются ярлыки: «Входящие» — названия идентичны, «Отправленные» — аналог лотка «Исходящие» и ярлык «Отложенные», аналог ячейки «В работе».

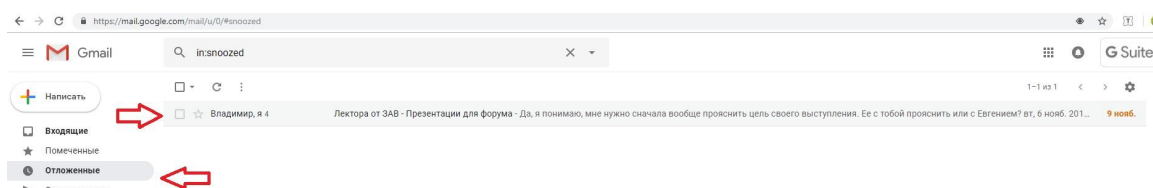
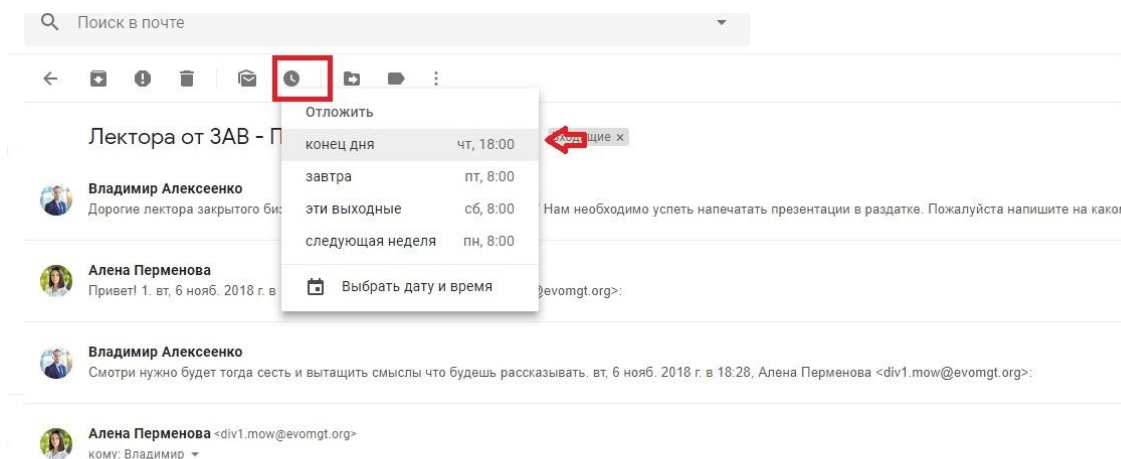
Так же, как и на рабочем столе, ярлык «Входящие» в электронной почте в идеале должен быть пустым. Это означает, что входящая корреспонденция полностью обработана. Открытыми могут быть сообщения, которые находятся в работе прямо сейчас. Все остальные должны быть отправлены в «Отложенные».



Учитывая правило, что срок ответа на сообщения в нашей компании не более 2 рабочих дней, непрочитанных сообщений позднее этой даты не должно быть в электронном ящике.

После того как сообщение обработано и работа с ним завершена, необходимо с помощью кнопки «Архивировать» убрать его из «Входящих». Позже его можно найти с помощью поиска по архиву. Обратите внимание, что хорошим тоном является отвечать на сообщение с обязательным дублированием входящего письма или цепочки писем.

Ярлык «Отложенные» (аналог лотка «В работе») формируется с помощью функции «Отложить». Вы выбираете время и дату, в которое это сообщение вернется в вашу корзину «Входящие» заново. Также оно будет доступно в папке «Отложенные».



Корзина «Исходящие» формируется автоматически после отправления письма.

Так же, как и почтовый центр, рабочую почту вы должны проверять минимум 2 раза в день, не позволяя необработанным посланиям скапливаться в ней, соблюдая сроки ответов.

ЛИНИИ ПОСЛАНИЙ

Линия управления — это вертикальная линия, отражающая иерархию подчиненности, в которой власть и полномочия возрастают по мере движения вверх. По этой линии сверху вниз идут приказы и распоряжения, а снизу вверх — отчеты и запросы на нестандартные действия.

Производственная линия — это горизонтальная линия, на которой каждый человек имеет примерно одинаковый статус. Все основные действия в компании должны проходить на горизонтальных линиях.



Обратите внимание: не всегда руководитель общается с подчиненными по линии управления. Для получения какой-то информации он может обратиться к подчиненному напрямую. Например, руководитель департамента персонала может обратиться к кадровику (своему подчиненному) для оформления отпуска. При этом никакие приказы и распоряжения он не отдает, так как в функционал этого отдела входит оформление кадровых документов. Таким образом, это не линия управления.

Не стоит перегружать руководителей лишней информацией или создавать заторы в бизнес-процессах. Например, если консультанту нужно уточнить какую-то информацию по клиенту у продавца, ему не обязательно отправлять запрос своему руководителю, чтобы он передал его руководителю отдела продаж, а тот, в свою очередь, направил его нужному продавцу. Этому коучу необходимо напрямую отправить запрос продавцу для получения нужной информации.

ФОРМА ПОСЛАНИЙ

В основном, все послания в нашей компании пишутся в электронном виде. Некоторые послания (например, сопроводительные письма при передаче документов или приказов на подпись, одобрение или ознакомление) пишутся вручную.

Существует общее правило, справедливое для всех ситуаций:

99 % организационных дел можно решить посредством посланий.

Требуйте от своих коллег соблюдения этого правила, потому что каждый сотрудник в ответе за свою собственную эффективную работу.

Любое послание включает следующие пункты:

- пост получателя и пост отправителя (в соответствии с оргструктурой) в теме письма,
- тема,
- дата,
- вежливое приветствие на ваш выбор с указанием имени получателя

Приветствие является обязательным элементом, задающим тон всему сообщению.

- тело послания,
- подпись.

Есть два важных момента при работе с посланиями:

1. Для каждой отдельной темы должно быть одно письмо с четким указанием этой темы. И когда вы отвечаете своему коллеге, вы отвечаете на разные письма с разными темами отдельно. Это нужно для того, чтобы быстрее завершать циклы действия. Ведь если в одном письме поднимается несколько разных вопросов, каждый из них может занимать разное количество времени, а значит, и закрыт будет в разное время.

2. Стандартом компании является адресация послания только одному сотруднику. Запрещается отправлять одно письмо на двоих человек с разными темами и вопросами. Одно послание - один получатель.

3. Если вам необходимо отправить одно послание нескольким сотрудникам, то в вашем сообщении должно быть четко изложено, что ожидается от каждого из них. Если вы этого не указываете, то делать такие рассылки нельзя, и письма нужно отправлять стандартно: один адресат — одна тема.

Ниже приведены примеры посланий правильной формы в бумажном и в электронном виде:

Консультанту

14.05.2022

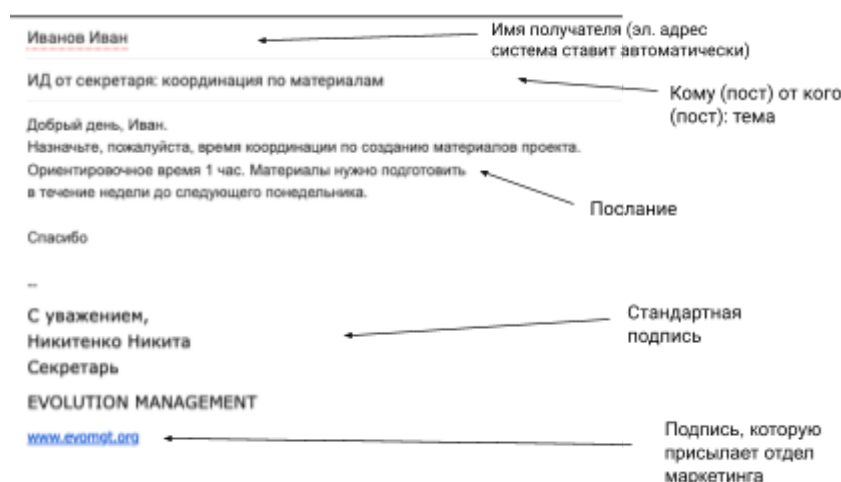
От Кадровика

Послание

Дорогая Ирина!

Прошу подписать документы и вернуть мне в почтовый центр.

С уважением, Татьяна Петровна



Отвечая на послания, не пишите то, что не несет смысла — этим вы «засоряете» бизнес-процессы (например: «Письмо увидел, отвечу через 3 часа» или «Хорошо написал, спасибо, отвечу позже»).

В нашей компании срок ответа на любое послание — 2 рабочих дня. Если вы успеваете сделать то, о чем сказано в послании, в течение этого срока, то отвечайте на послание только после того, как это будет выполнено полностью. Если вы знаете, что для выполнения поставленной задачи необходимо больше времени, в ответ следует отправить сроки выполнения или сроки реального ответа на послание, а позже — уже действительный ответ, подготовленный в рамках этого срока, а само послание поместить в папку «Отложенные». Это одинаково делается как на рабочем столе с бумажными посланиями, так и в электронной почте.

ВАЖНОЕ ПРАВИЛО ЭФФЕКТИВНОСТИ

В нашей компании существует твердое правило:

Если вы начали выполнять какую-либо работу, завершите ее полностью, как только вы к ней приступили. Не делайте работу дважды!

Придерживайтесь этого правила. Только в случае, когда вы действительно не можете выполнить работу сразу (у вас нет данных, задача требует много времени и его нужно планировать дополнительно и т. п.) переводите ее в «Отложенные» (для бумажных частиц — «В работе») и устанавливайте срок выполнения в своем плане.

ФОРМА ПОСЛАНИЯ: СРОЧНЫЕ ПОСЛАНИЯ

«Послания, на которых стоит пометка «СРОЧНО», доставляются особым образом. Их кладут в центр стола сотрудника». Либо в теме письма в электронной почте прописными буквами пишут «СРОЧНО». Такие послания должны быть рассмотрены сразу, когда получены, а ответ должен быть дан также в срочном порядке.

Например, сотруднику участка кадровой документации необходимо оформить стажера. Все документы должны быть подготовлены за 1 день. Следовательно, сотрудник полностью подготавливает пакет документов, прикрепляет к нему сопроводительное послание с пометкой «СРОЧНО» и кладет в центр стола сотруднику, который должен их подписать, не отвлекая его устным общением. Точно так же вы получаете ответ.

СРОЧНО. Бухг от секретаря: подписать договор

Добрый день, Петр.

С клиентом Владимиром необходимо срочно подписать договор. Обязательно это должно быть сделано сегодня. Он уезжает через 2 часа. Его можно найти в 505 кабинете до 18:00.

Спасибо

--

С уважением,
Никитенко Никита
Секретарь

EVOLUTION MANAGEMENT

www.evomgt.org

ФОРМА ПОСЛАНИЯ: ПР (письмо-решение)

Вот еще два важных принципа нашей работы. Первый:

Не приходи с проблемой, приходи с решением.

Каждый руководитель ожидает от подчиненных как можно больше ответственности, но когда сотрудник, сталкиваясь с проблемами, тут же несет их наверх, без предложений, это, во-первых, демонстрирует безответственность, во-вторых, вызывает перегруз у руководства. Поэтому каждый раз, когда вы сталкиваетесь в работе с проблемами, для решения которых требуется нестандартное действие, вы должны как следует изучить ситуацию, найти оптимальное решение и предложить его руководителю на одобрение.

Второй принцип:

Если хочешь получить одобрение своего предложения, предоставь руководителю всю нужную информацию.

Например, программист хочет, чтобы ему купили новый, более производительный компьютер. Если он просто скажет: «Мне нужен более современный компьютер — старый тормозит, и это мешает работе», то не факт, что его просьба будет услышана. Но вот если он посчитает, насколько больше работы он сможет выполнить на новом компьютере, оценит это в увеличении дохода для компании, обоснует цену и выбор нового компьютера, в таком случае шансы на одобрение покупки значительно увеличатся.

Когда сотруднику требуется получить одобрение какого-либо решения от руководителя, он должен оформить и подать на одобрение своему непосредственному руководителю послание специального вида — письмо-решение (сокращенно ПР).

Предназначение ПР — получить одобренное решение для существующей ситуации или просьбы. С одной стороны, это позволяет сотруднику проявить инициативу в области деятельности, а с другой стороны, — получить согласие руководителя с этим решением.

Правильное использование ПР освобождает значительную часть рабочего времени руководителя. Обратите внимание: ПР пишется только письменно. Т. е. неприемлемо сначала уточнить что-то устно, а потом продублировать в ПР. Правильно — сразу написать ПР так, чтобы не возникало вопросов. Таким образом экономится время руководителя.

Структура ПР:

1. Тема письма.

Так же, как при оформлении посланий, при оформлении ПР по эл. почте в теме письма указывается «Пост получателя — Пост отправителя — Тема письма». Например: «Ком. дир от НОП: ПР». Это говорит, что получателем является коммерческий директор, письмо ему направляет начальник отдела продаж, и в этом письме содержится ПР. При необходимости ПР может быть направлено нескольким руководителям по линии управления вверх. Например, «Ком. дир через НОП от менеджера: ПР».

2. Тело письма.

a. Наименование вида послания: ПР.

b. Суть вопроса — описание того, в чем заключается сам вопрос или проблема.

Например, клиент просит скидку, которая не предусмотрена стандартными ценами или необходимо отсутствовать на рабочем месте, или нужно выделить деньги на оплату чего-либо.

c. Полная информация — это сведения, необходимые для вывода или решения.

Данных в ПР должно быть достаточно, чтобы руководитель мог быстро принять правильное решение. В случае отсутствия на рабочем месте к таким данным относятся причина отсутствия; конкретное время или дни отсутствия; есть ли рабочие задачи в это время и, если да, то кто их будет выполнять; это время отсутствия оплачивается за свой счет или в счет какой-либо переработки в этом месяце и т. д.

d. Предлагаемое решение.

Предлагаемое решение, выполнение которого сможет разрешить ситуацию и привести деятельность к хорошему положению дел. Например, решение может заключаться в том, чтобы не давать скидку или чтобы дать на день отсутствия выходной за свой счет.

Конечно, указывается единственное решение. Если решением является издание распоряжения или введение в действие какой-то инструкции, то необходимо подготовить это распоряжение или инструкцию так, чтобы руководителю осталось их только заверить. Предложение вроде: «Вам, Иван Иванович, нужно придумать какую-то инструкцию на этот счет, чтобы у нас стало все хорошо», решением не является.

3. Поле для одобрения.

ПР направляется на одобрение по линии управления через одного или нескольких руководителей, и каждый руководитель, прежде чем направить ПР выше на одобрение, сам должен его одобрить.

Например, если в теме будет указано: «Ком. дир. через НОП от менеджера: ПР», то внизу будет поле для одобрения:

«НОП Одобрено:_____ Не одобрено:_____»

КД Одобрено:_____ Не одобрено:_____»

Если НОП одобряет ПР, он направляет его КД с пометкой «Одобрено», если нет – возвращает ПР с указанием его доработать или причиной отклонения.

Если КД в свою очередь одобряет ПР, то он направляет его обратно НОП, а тот уже отправляет менеджеру письмо с ответом «Одобрено», если нет – возвращает ПР с указанием его доработать или причиной отклонения.

Обратите внимание на пример ПР ниже. В нем соблюдены все основные составляющие этой специальной формы послания, а также правила использования письменной деловой коммуникации, описанные выше.

Васильев Василий

Рук производства от коуча: ПР

Добрый день, Василий.

Суть вопроса. Отсутствие на работе в понедельник 22/10

Полная информация. По семейным обстоятельствам не смогу быть в понедельник на работе.

В этот день консультации с клиентами не запланированы. Обучение для сотрудников организовано и вместо меня его проведет Екатерина.

С ней согласовано. Я ее полностью подготовила и материалы передала. Других срочных задач на этот день нет. Буду на связи, если понадобится.

В субботу 20/11 целый день работала на мероприятии с клиентами. Хотела бы взять выходной в понедельник в счет работы в субботу.

Предлагаемое решение. Разрешить отсутствовать на рабочем месте в понедельник 22/10 в счет работы в выходной 20/11

Рук производства: Одобрено _____ Не одобрено _____

—

С уважением,

Марина Марина

Коуч

EVOLUTION MANAGEMENT

www.evomgt.org

Еще один пример ПР в Приложении № 1, в конце документа.

Не засоряйте производственные линии. Пишите четкие, понятные послания стандартной формы, направляя их по нужным линиям правильным постами. Требуйте применения правил письменной деловой коммуникации от своих коллег и применяйте ее самостоятельно в полном объеме.

Для этого необходимо точно понимать, какие вопросы решаются только по линии управления, а какие вы спокойно можете решить напрямую с сотрудниками.

Если вы сомневаетесь, как правильно написать то или иное послание, — переизучите этот регламент.

ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИИ В МЕССЕНДЖЕРЕ

Коммуникация в мессенджере это уже неотъемлемая часть нашей жизни. У нас в компании в обиходе “Телеграмм - для внутренней переписки” WhatsApp для переписки с клиентами (иногда Телеграмм), где также есть чаты, которые используются для ведения проектов, для взаимодействия в департаменте и есть

общий чат компании, в котором все сотрудники сообщают хорошие новости по своему посту, а также есть общие объявления, касающиеся работы всей компании. В чатах удобно обмениваться информацией, быстро решать небольшие вопросы. И чтобы общение между сотрудниками проходило эффективно, необходимо придерживаться следующих правил:

- Одно сообщение - один вопрос
- Чаты могут быть на беззвучном режиме, поэтому, если у вас важный вопрос, то отмечайте человека в сообщении через “@”
- В чате можно информировать или оповещать о каком-либо событии
- В мессенджере можно передавать оповещение о срочных письмах, например, “@Имя посмотрите сообщение на почте, там срочно”
- В чате не используем голосовые сообщения
- Чат можно использовать для напоминаний, или для ускорения какого-либо действия

Организовывает необходимые чаты сотрудник департамента персонала.

ВАЖНО!!!! Через мессенджеры мы не ставим задачи и не даем распоряжений, для этого мы используем электронную почту, CRM. Именно через эти системы достаточно просто контролировать выполнение любой задачи. Также, мы не обсуждаем в мессенджерах вопросы планирования и работы любого подразделения компании, это происходит на ежедневных и еженедельных координациях компании, согласно регламентам по этой теме.

ПОДДЕРЖАНИЕ РАБОТАЮЩЕЙ СИСТЕМЫ ПИСЬМЕННЫХ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Система письменной коммуникации повышает эффективность взаимодействия в компании. Однако бывают случаи, когда запускается инструмент в компании, но без должного контроля он сходит на нет и перестает использоваться. Например, кто-то из сотрудников не ответил на письмо вовремя, что создало завалы в корзине/папке «входящие». Другой сотрудник, которому необходимо получить ответ на свое письмо, вынужден действовать вне правил регламента, чтобы получить ответ — приходит лично, звонит на мобильный телефон. Если это продолжается, то по цепочке дойдет до всех сотрудников, где сотрудники убеждаются, что с помощью письменной коммуникации невозможно получить результат, и со временем отказываются от использования письменных коммуникаций.

Во избежание деградации инструмента необходимо проводить инспекции с целью проверки соблюдения правил регламента. В нашей компании функцию инспекции выполняет сотрудник департамента персонала не реже 1 раза в неделю. Во время такой инспекции сотрудник департамента персонала обходит всех сотрудников, начиная с руководителей, и проверяет заполненность трех лотков и

просроченность входящих посланий. Также проверяет папки на электронной почте. При обнаружении нарушений сотрудник департамента персонала напоминает о правилах регламента и просит переизучить его, также направляет задачу по приведению почты в порядок. Если у сотрудника было выявлено повторное нарушение правил, то ставится повторная задача по приведению почты в порядок, где в копию добавляется непосредственный руководитель этого сотрудника. Затем инспекция проводится повторно. Если сотрудник продолжает игнорировать правила регламента, то к нему должно быть применено дисциплинарное воздействие.

Придерживайтесь правил, описанных в этом регламенте, для повышения эффективности своей работы и ускорения деятельности всей компании.

УЧРЕДИТЕЛЬ
ЕВГЕНИЙ ФРОЛОВ

©2025 «Evolution Management». Никакую часть этой публикации нельзя воспроизводить, хранить в информационно-поисковой системе или пересылать в любом виде, любым способом – электронным, механическим, путем фотокопирования или с помощью любых других средств записи – без явного письменного разрешения владельца авторских прав.

Приложение № 1

Кому: *Начальнику отдела продаж*

От: *Менеджера Константина Смирнова*

Дата 03.05.2022

ПР
(письмо-решение)

Суть вопроса : *Отсутствие на рабочем месте со вторника по среду.*

Полная информация: *Необходимо по личным причинам взять отгул на вторник и среду. Требуется оформить*

документы. На текущий момент у меня в работе 5 клиентов, со всеми буду поддерживать связь с корпоративного телефона и отвечать на почту. Эти два дня отработаю в субботу и воскресенье.

Отсутствие никак не повлияет на мой ключевой показатель.

Предлагаемое
решение:

Одобрить отсутствие на рабочем месте с отработкой в выходные.

Одобрено _____ Не одобрено _____