

КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ, ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ
Кафедра экономико-математического моделирования

Е.А. ГРИГОРЬЕВА

**ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ
ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
УПРАВЛЕНИЯ**

Учебно-методическое пособие

Казань – 2015

УДК 651.012
ББК У291.212.8

*Принято на заседании
кафедры экономико-математического моделирования К(П)ФУ
Протокол № 1 от 1 сентября 2015 года*

Рецензенты:

Доктор технических наук, профессор К(П)ФУ **И.И. Исмагилов**;
кандидат экономических наук, доцент кафедры экономико-математического
моделирования К(П)ФУ **Е.Л. Фесина**

Григорьева Е.А.

**Организация службы документационного обеспечения управле-
ния:** / Е.А. Григорьева. – Казань: Казан. ун-т, 2015. – 128 с.

В учебно-методическом пособии рассмотрены вопросы организации службы современного отечественного делопроизводства и документооборота. Приведены общие принципы и методические основы организации документооборота, их структура, направленность движения и этапы. Освещены вопросы технологии обработки документов, формирующих разные документопотоки. Проведен анализ документооборота организации и определены направления аналитических данных для совершенствования работы с документами.

Рассмотрены общие принципы и правила регистрации документов. Дана характеристика современных регистрационных форм и правила их заполнения. Проанализирована взаимосвязь регистрации документов с организацией информационно-справочной работы. Обобщены вопросы законодательного и нормативного регулирования работы с обращениями граждан.

Учебно-методическое пособие предназначено для преподавателей, студентов и аспирантов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям: «Экономика», «Землеустройство и кадастры».

© Григорьева Е.А., 2015
© Казанский университет, 2015

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
ТЕМА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА	7
План лекции	7
1.1. Организационные формы делопроизводства	7
1.2. Служба документационного обеспечения управления (ДОУ)	9
1.3. Задачи и функции службы ДОУ	11
1.4. Должностной и численный состав службы ДОУ	13
1.5. Регламентация службы ДОУ	16
План семинарских занятий	26
Практические задания	26
Рекомендуемая литература по теме	30
ТЕМА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА	31
План лекции	31
2.1. Понятия «документооборот», «организация документооборота»	31
2.2. Общие принципы и методические основы организации документооборота	38
2.3. Документопотоки и их структура, направленность движения, маршруты	40
2.4. Этапы движения документов	46
2.5. Технология обработки документов, входящих в разные документопотоки	48
2.6. Электронный документ	61
2.7. Электронный документооборот	62
2.8. Объем документооборота организации, его влияние на организацию работы с документами	64
2.9. Анализ документооборота организации	66
2.10. Использование данных анализа для совершенствования работы с документами	66
План семинарских занятий	67
Практические задания	68
Рекомендуемая литература по теме	72
ТЕМА 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ РАБОТЫ	73
План лекции	73
3.1. Регистрация как составная часть технологии делопроизводства и информационно-поисковой системы по документам организации. Общие принципы и правила регистрации. Назначение и основные цели регистрации	73
3.2. Характеристика современных регистрационных форм. Состав рек-	

визитов регистрационных форм и правила их заполнения	78
3.3. Правила индексирования документов	85
3.4. Взаимосвязь регистрации документов с организацией информационно-справочной работы. Принципы формирования информационно-поисковых систем	87
План семинарских занятий	91
Практические задания	91
Рекомендуемая литература по теме	94
ТЕМА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН	
План лекции	95
4.1. Понятия «предложения», «заявления», «жалобы», «ходатайства» и «коллективные обращения граждан»	95
4.2. Законодательное и нормативное регулирование работы с обращениями граждан	98
4.3. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан	99
4.4. Подготовка и передача в архив организации обращений граждан	100
4.5. Организация личного приема граждан	103
План семинарских занятий	105
Практические задания	105
Рекомендуемая литература по теме	107
Глоссарий	108
Рекомендуемая литература	123

Введение

В современных условиях глобализации информационно-поисковых систем совершенствование управления производственно-хозяйственными комплексами, повышение уровня организации и эффективности управленческого труда во многом зависят от того, насколько рационально организовано на предприятиях делопроизводство. Учебно-методическое пособие содержит материал по двум неразрывно связанным элементам механизма управления: первый – это сами документы, второй – делопроизводственный процесс, включающий оформление, движение документов, поисково-справочную и аналитическую работу.

В теме 1 обобщается опыт создания и организации деятельности служб делопроизводства на основе рекомендаций, содержащихся в нормативно-методических документах федеральных органов в области архивного дела, технического регулирования (стандартизации), государственной статистики.

В теме 2 рассматриваются основные действия по организации прохождения различных видов документов и их обработки, начиная с их поступления в организации, а также формирования и отправки соответствующих документов из организации.

В учебно-методическом пособии большое внимание уделено рассмотрению документопотоков и их структуры, технологии объема обработки документооборота, его анализу и влиянию на организацию работы с документами. Учебно-методическое пособие содержит необходимую информацию для правильной и рациональной организации работы с документами.

В теме 3 рассмотрены общие принципы и правила регистрации документов. Дана характеристика их современных регистрационных форм. Выявлена взаимосвязь регистрации документов с организацией информационно-справочной работы.

Особенностью учебно-методического пособия является попытка дать не традиционно одностороннее, а системное представление о составе управленческой документации, сформулировать требования не только к общему делопроизводству, связанному с обработкой организационно-распорядительной документации, но и к другим системам делопроизводства, ведение которых контролируется соответствующими государственными надзорно-контрольными органами.

Специальная система делопроизводства рассмотрена в теме 4. В ней обобщены вопросы законодательного и нормативного регулирования работы с обращениями граждан, особенности ведения делопроизводства по их обращениям, подготовки и передачи в архив организации обращений граждан и организация их личного приема.

В учебно-методическом пособии содержится большое количество практических примеров и заданий, что позволит научиться работать с документами в наиболее распространенных программных средах: Windows XP, Microsoft Office (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook). Модульность построения учебного пособия предполагает информированность студентов о работе с электронными документами.

Учебно-методическое пособие подготовлено на базе действующих нормативно-методических документов в области делопроизводства и содержит комментарии к ним.

Учебно-методическое пособие включает в себя четыре темы:

1. Организация службы делопроизводства.
2. Организация документооборота.
3. Организация информационно-справочной работы.
4. Организация делопроизводства по обращениям граждан.

Для закрепления изучаемого материала в конце каждой темы даются план семинарских занятий, практические задания и список рекомендуемой литературы. В конце пособия приведен глоссарий. Для формирования у студентов умений и навыков в области делопроизводства им необходимо выполнить все задания, приведенные в конце каждой темы.

При составлении пособия учитывалась возможность использования студентами фондов библиотеки К(П)ФУ.

ТЕМА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

План лекции

- 1.1. Организационные формы делопроизводства.
- 1.2. Служба документационного обеспечения управления (ДОУ).
- 1.3. Задачи и функции службы ДОУ.
- 1.4. Должностной и численный состав службы ДОУ.
- 1.5. Регламентация службы ДОУ.

1.1. Организационные формы делопроизводства.

Организация (от лат. organism) — соединение частей в одно целое и упорядочение их. Качественное выполнение учреждением его управленческих функций и задач, эффективность всего процесса управления во многом зависит от правильной организации службы документационного обеспечения управления (ДОУ). Создавая эту службу, необходимо решить ряд организационных вопросов, связанных с выбором:

- структуры, функций и задач делопроизводственной службы;
- организационной формы делопроизводства;
- ее должностного и численного состава;
- квалификационных требований, предъявляемых к работникам сферы делопроизводства.

Каждая организация должна создать специальную службу: управление делами, общий отдел, отдел ДОУ, службу ДОУ, канцелярию, или иметь ответственного за ведение делопроизводства. Эта ответственность может быть возложена на одного сотрудника — секретаря организации или руководителя.

В своей деятельности служба ДОУ руководствуется законодательными актами, нормативно-методическими документами по вопросам делопроизводства и архивного дела, приказами и распоряжениями руководства, инструкцией по делопроизводству организации, положением о службе, должностными инструкциями ее работников.

Служба ДОУ решает конкретные задачи, выполняет определенные функции, имеет строго установленный круг прав и обязанностей, а также взаимодействует с другими структурными подразделениями организации для более эффективного выполнения возложенных на нее задач и функций.

Основная цель службы ДОУ – осуществить в полной мере все действия по документационному обеспечению деятельности организации: руководство, координация, реализация. Создание службы ДОУ обязательно сопровождается выбором организационной формы работы с документами. Практикой выработано три формы: централизованная, децентрализованная или смешанная.

Централизованная форма позволяет выполнять все технологические операции по работе с документами в одном специализированном структурном подразделении (например, канцелярией) или секретарем. В этом случае полный цикл технологических операций по обработке документов – от момента их получения или создания и до сдачи в архив – выполняется в одном месте. Эти операции включают: прием и обработку входящих документов, их регистрацию, контроль исполнения, справочно-информационную работу, составление и ведение номенклатуры дел, формирование дел, организацию текущего хранения документов, отправку исходящих документов, экспертизу ценности документов и обработку документов перед сдачей дел в архив организации.

Полную централизацию работы с документами можно осуществить лишь в небольших организациях, объем документооборота в которых не превышает 10 тыс. документов в год.

Децентрализованная форма организации документационного обслуживания предполагает создание в каждом структурном подразделении одной организации собственной делопроизводственной службы. Такая служба независимо от центральной службы делопроизводства выполняет всю работу с документами: регистрирует, систематизирует и хранит документы данного структурного подразделения. Эта форма характерна для организаций, аппарат которых территориально разобщен. Она применяется также в тех организациях, документирование деятельности которых требует особенно тщательной защиты информации. При децентрализованной форме структурные подразделения получают корреспонденцию в запечатанных конвертах, распечатывают их, регистрируют и выполняют все действия по обработке входящей, исходящей и внутренней документации, заканчивая подготовкой и передачей документов в архив организации.

Смешанная форма организации работы с документами является самой распространенной. При этом часть операций (например, прием и обработка поступающих и отправляемых документов, их регистрация, контроль сроков исполнения, изготовление, тиражирование, архивное хранение) выполняются центральной службой делопроизводства, а в структурных подразделениях выполняются операции по созданию (печати) документов, их систематизации, хранению дел, обработке перед сдачей в архив.

В каждой конкретной организации выбор той или иной организационной формы работы с документами осуществляется ее руководством и самой службой делопроизводства.

Выбранная форма работы с документами закрепляется в инструкции по делопроизводству.

1.2. Структуры службы ДОУ.

В зависимости от принадлежности к определенной группе организаций в Основных положениях ГСДОУ рекомендуется создавать следующие делопроизводственные службы. В федеральных органах исполнительной власти - управление делами. На различных предприятиях: государственных, негосударственных, научно-исследовательских, проектных, конструкторских, высших учебных заведениях создается отдел документационного обеспечения или канцелярия. В органах местного самоуправления создают общий отдел.

Такие службы, как канцелярия и общий отдел, могут состоять из участков, секторов, групп, каждый из которых обеспечивает выполнение тех или иных операций (например, группа учета и регистрации, группа контроля и др.). Другим вариантом структуры службы ДОУ является ведение отдельного участка работы *конкретным исполнителем*. В этом случае служба ДОУ не будет иметь структурных подразделений. Каждая типовая структура службы ДОУ имеет особенные, характерные лишь для нее структурные подразделения.

Управление делами осуществляет контроль и координацию делопроизводства в центральном аппарате и организациях отрасли. Управление делами имеет следующий типовой состав структурных подразделений.

Секретариат - в его состав входят приемная министра, его секретариат, приемная и секретариаты заместителей министра. Секретариат осуществляет подготовку документов к докладу и организацию работы с документами, поступающими на имя руководства.

Инспекция при министре выполняет контроль исполнения правительственных документов, распорядительных документов органов власти, приказов министра.

Секретариат коллегии осуществляет подготовку заседаний коллегии, их техническое и документационное обслуживание.

Канцелярия. В ее состав входят:

Экспедиция, выполняющая прием и обработку поступающих документов, упаковку и обработку отправляемых документов, учет входящих и исходящих документов.

Бюро правительственной переписки – этот участок работает с документами, поступающими из Правительства, Государственной Думы, Аппарата Президента РФ.

Бюро учета и регистрации ведет регистрацию входящих, исходящих, внутренних документов, осуществляет контроль их оформления, формирование и ведение справочно-информационного массива.

Группа контроля (бюро, отдел, инспекция) осуществляет контроль сроков исполнения документов и устных распоряжений руководителя, ин-

формирование руководства о ходе выполнения документов и заданий, анализ исполнительской дисциплины.

Машинописное бюро (компьютерный центр обработки текстов документов). Его основная задача - изготовление (создание) документов.

Копировально-множительное бюро выполняет работы по копированию и тиражированию документов.

Телетайпная осуществляет прием и обработку документов, перс даваемых по телетайпу.

Отдел писем (отдел по работе с обращениями граждан) ведет в дело-производство по обращениям граждан.

Центральный архив осуществляет хранение и использование архивных документов, участвует в разработке номенклатуры дел, контролирует формирование дел в структурных подразделениях.

В составе управления делами создаются и другие отделы, например группа приказов или отдел защиты информации и др.

Канцелярия, если она является самостоятельным структурным подразделением, отвечающим за делопроизводство в организации, как правило, включает подразделения по учету и регистрации, контролю, совершенствованию работы с документами и внедрению технических средств, рассмотрению писем (жалоб), секретариат, экспедиция, машинописное бюро, копировально-множительное бюро, архив.

Общий отдел – служба по работе с документами, которая создается в местных органах самоуправления. В ней создаются те же участки, как и в канцелярии. Отличительными чертами структуры общего отдела является наличие таких подразделений, как протокольный отдел (или группа), группа писем, приемная.

Протокольная группа (отдел) выполняет следующие функции:

- подготовку проектов нормативных и организационно-распорядительных документов, их согласование со структурными подразделениями;

- анализ справок и докладов структурных подразделений и подготовку заключений по ним;

- прием, регистрацию, организацию хранения и справочно-информационной работы, рассылку принятых документов и их доведение до управляемых объектов;

- организацию и проведение заседаний органа управления, а также документирование их деятельности.

Группа писем (бюро жалоб, отдел обращений населения) ведет:

- прием и учет предложений, заявлений и жалоб граждан;

- подготовку обращений к рассмотрению руководством;

- контроль сроков подготовки ответных документов в структурных подразделениях или в других организациях;
- извещение заявителей о результатах рассмотрения поданных ими обращений;
- формирование и хранение дел по обращениям;
- анализ и обобщение результатов рассмотрения документов в организации и причин обращения;
- организацию приема граждан по личным вопросам руководством.

В тех организациях, где нет службы ДОУ, всю работу с документами выполняет специально назначенное лицо, например инспектор, помощник руководителя или секретарь.

Если руководитель понимает значение правильной организации документационного обеспечения деятельности вверенного ему учреждения, в структуру службы ДОУ включают подразделение, которое занимается совершенствованием форм и методов работы с документами. Это подразделение может называться отделом совершенствования работы с документами и внедрения технических средств или группой (сектором, бюро) совершенствования работы с документами или отделом документационного обеспечения управления.

Главное условие создания службы ДОУ, независимо от ее наименования, которое должно неукоснительно соблюдаться, состоит в следующем: «Документационное обеспечение управления в организациях, учреждениях и на предприятиях осуществляется специальной службой, действующей на правах самостоятельного структурного подразделения, подчиненного непосредственно руководителю организации».

1.3. Задачи и функции службы ДОУ.

Задачи службы ДОУ:

- совершенствование форм и методов работы с документами;
- обеспечение единого порядка документирования, организации работы с документами; построения информационно-поисковых систем, контроля исполнения и подготовки документов к передаче в архив в соответствии с действующими нормативами;
- сокращение документооборота;
- унификацию форм документов;
- разработку и внедрение нормативных и методических документов по совершенствованию документационного обеспечения управления в организациях, их структурных подразделениях;
- внедрение новейших информационных технологий в работу с документами.

В состав типовых функций службы ДОУ входят разные виды работ, которые можно разделить на технологические, организационные, методические, контрольные.

К технологическим функциям следует отнести:

- осуществление первоначальной (экспедиционной) обработки входящих документов;
- регистрация входящих, исходящих и внутренних документов;
- ведение информационно-справочной работы по документам организации;
- машинописное изготовление документов (набор текста на компьютере); копирование, тиражирование и оперативное размножение документов;
- разработка и проектирование бланков документов;
- подготовка документов к отправке.

Организационные функции службы ДОУ:

- подготовка к докладу руководства поступающих документов;
- организация своевременного рассмотрения документов руководством организации;
- регулирование хода исполнения документов, прохождения, и исполнения документов в установленный срок;
- организации хранения документов в структурных подразделениях;
- организация работы архива в соответствии с правилами, инструкциями и методическими рекомендациями Росархива;
- повышение квалификации работников делопроизводственной службы и архивов;
- организация рабочих мест работников делопроизводственной службы, в том числе автоматизированных рабочих мест (АРМ), условий труда сотрудников делопроизводственной службы;
- организация делопроизводства по обращениям граждан;
- разработка (совместно с соответствующими структурными подразделениями организации) мероприятий по совершенствованию форм и методов работы с документами.

Контрольные функции службы ДОУ:

- контроль правильности оформления документов, представляемых на подпись руководству (т.е. исходящих и внутренних документов);
- контроль сроков исполнения документов;
- осуществление контроля правильности оформления и формирования в структурных подразделениях организации дел, подлежащих сдаче в архив;
- организация контроля работы с документами в структурных подразделениях;

- обобщение сведений о ходе и результатах исполнения документов, систематическое информирование руководства по этим вопросам;

- обеспечение хранения дел и оперативного использования документной информации.

Методические функции, выполняемые службой ДОУ:

- разработка номенклатуры дел организации, инструкции по делопроизводству, табеля форм документов и других локальных нормативных документов, закрепляющих систему делопроизводства организации;

- проведение экспертизы научной и практической ценности документов;

проведение совещаний и консультирование по вопросам, относящимся к компетенции делопроизводственной службы.

1.4. Должностной и численный состав службы ДОУ.

Должностной состав службы ДОУ включает три категории работников:

- руководители;
- специалисты;
- технические исполнители.

Наименования должностей и квалификационные требования к работникам каждой категории установлены в «Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих» (далее - Справочник). Наименование должностей, их коды и тарифные разряды установлены в Общероссийском классификаторе профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР).

В Справочнике подчеркивается, что отнесение служащих к определенной категории осуществляется в зависимости от характера преимущественно выполняемых работ, составляющих содержание труда работника (организационно-административные, аналитико-конструктивные, информационно-технические).

К категории *руководителей*, возглавляющих делопроизводственную службу относятся:

- управляющий делами;
- заведующий канцелярией;
- заведующий общим отделом;
- заведующий протокольным отделом;
- начальник секретариата;
- заведующий экспедицией;
- заведующий центром подготовки документов;
- заведующий копировально-множительным бюро;
- заведующий машинописным бюро.

В их функции входит планирование и распределение работы, подбор и расстановка кадров, координация деятельности подразделения в целом и его структурных подразделений, контроль выполнения работ.

В категорию *специалисты* вошли:

- документовед;
- помощник руководителя;
- инспектор по контролю за исполнением поручений;
- редактор;
- археограф;
- инспектор;
- секретарь коллегии;
- корректор.

В Общероссийском классификаторе профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР) представлены еще две должности: *референт* и *референт по основной деятельности*.

Функции специалистов заключаются в выполнении технических и оперативных задач, творческих операций по анализу и обобщению информации, разработки нормативно-методической базы делопроизводства, подготовки проектов документов.

К категории *технические исполнители* отнесены:

- экспедитор;
- делопроизводитель;
- стенографистки;
- технические секретари;
- курьеры;
- операторы организационной техники;
- архивариус;
- секретарь-машинистка;
- секретарь-стенографистка;
- секретарь руководителя.

Технические исполнители выполняют операции по передаче, фиксации, учету, доставке и хранению документов. Добавить к должности наименование «старший» можно при условии, что работник, наряду с выполнением обязанностей, предусмотренных занимаемой должностью, осуществляет руководство подчиненными ему исполнителями.

Указание в наименовании должности «ведущий» устанавливается в том случае, когда на работника возлагаются функции руководителя и ответственного исполнителя по одному из направлений деятельности организации или обязанности по координации и методическому руководству группами исполнителей.

Распределение обязанностей *между заместителями руководителей* осуществляется на основании внутренних организационно-распорядительных документов, например приказа. Соответствие фактически выполняемых обязанностей и квалификации работников требованиям должностных характеристик определяется аттестационной комиссией организации.

Определение оптимального численного состава работников службы ДОУ возможно с помощью методики, основанной на типовых нормах времени. В настоящее время существуют методики расчета штатной численности в делопроизводственной службе, разработанные Минтруда РФ.

Для работников государственной гражданской службы должности установлены Федеральным законом. Они делятся на четыре категории и пять групп. Категории составляют: *руководители, помощники (советники) специалисты, обеспечивающие специалисты*. В группы входят: *высшие, главные, ведущие, старшие, младшие должности*. Работники делопроизводственной службы отнесены к категории *обеспечивающие специалисты*. К ним отнесены должности, создаваемые для организационного, информационного, документационного, финансово-экономического, хозяйственного и иного обеспечения деятельности государственных органов.

К *руководителям* отнесены должности руководителей и заместителей органов государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, представительств государственных органов, а также руководители структурных подразделений вышеперечисленных органов.

Должности *помощников (советников)* учреждаются для содействия лицам, замещающим государственные должности, руководителям государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, представительств государственных органов в реализации возложенных на них полномочий.

К *специалистам* отнесены должности, учреждаемые для профессионального обеспечения выполнения государственными органами, возложенных на них задач и функций.

Должности первой и второй категорий: *«руководители»* и *«помощники(советники)»* подразделяются на высшую, главную и ведущую группы; должности третьей категории *«специалисты»* — на высшую, главную, ведущую и старшую группы; должности четвертой категории *«обеспечивающие специалисты»* — на главную, ведущую, старшую и младшую группы. В соответствии с замещаемой должностью в пределах группы должностей гражданским служащим присваиваются *классные чины*.

Должностям *высшей группы* присваивается классный чин гражданской службы — *действительный государственный советник Российской*

Федерации 1-го, 2-го или 3-го класса. Этот чин присваивает Президент Российской Федерации.

Должностям *главной группы* присваивается классный чин *государственный советник Российской Федерации 1-го, 2-го или 3-го класса*. В федеральных органах исполнительной власти этот чин присваивается Правительством РФ, в иных федеральных государственных органах данный классный чин присваивается руководителем федерального государственного органа.

В субъектах РФ классные чины высшей и главной групп присваиваются в соответствии с законом субъекта РФ.

Должностям *ведущей группы* присваивается классный чин – *советник государственной гражданской службы РФ 1-го, 2-го или 3-го класса*.

Должностям *старшей группы* присваивается классный чин *референт государственной гражданской службы РФ 1-го, 2-го или 3-го класса*.

Должностям *младшей группы* – *секретарь государственной гражданской службы РФ 1-го, 2-го или 3-го класса*.

Классные чины старшей и младшей группам присваиваются представителем нанимателя.

Руководители наделены правом замещать должности на определенный срок полномочий или без ограничения срока полномочий. Помощники (советники) – на определенный срок, ограниченный сроком полномочий их руководителей. Специалисты и обеспечивающие специалисты – без ограничения срока полномочий.

1.5. Регламентация службы ДОУ.

Регламентация деятельности службы ДОУ закрепляется в целом ряде локальных нормативных документов – положении о службе ДОУ, должностных инструкциях работников этой службы, регламентах (для государственной гражданской службы), инструкции по делопроизводству, таблице форм документов, альбоме форм документов.

Положение о службе делопроизводства конкретной организации определяет ее задачи, функции, права и обязанности.

Формуляр положения и структура текста унифицированы в УСОПД. ГСДОУ содержит Примерное положение о службе ДОУ. Структура текста положения состоит из разделов. Текст каждого раздела излагается по пунктам, которые нумеруются арабскими цифрами, в пределах каждого раздела.

Например:

1. Общие положения

1.1.

1.2.

В разделе 1 «Общие положения» устанавливается точное название службы делопроизводства, ее место в структуре организации, степень самостоятельности службы. Далее указывается наименование должности руководителя службы (начальник, заведующий, управляющий), порядок назначения и освобождения его от должности, требования к его квалификации и стажу практической работы.

Если в делопроизводственной службе есть специализированные участки (экспедиция, группа контроля и др.), то следующий пункт положения перечисляет все звенья внутренней организационной структуры службы.

Специальным пунктом дается перечень основных правовых, директивных, нормативных и инструктивных документов, которыми служба делопроизводства руководствуется в своей работе. При этом перечисляются законодательные и общегосударственные нормативно-методические и нормативно-технические документы, организационные и распорядительные документы организации.

Если канцелярия имеет свою печать (печати), в последнем пункте «Общих положений» дается ее описание, условия ее хранения и использования.

В разделе 2 «Цель и задачи» формулируются цель и основные задачи службы делопроизводства. При этом их нельзя сужать до задач его руководителя.

Раздел 3 «Функции» является основным и включает детальное описание всех функций, выполняемых службой делопроизводства, в том числе и специфические для данной организации.

В разделе 4 «Права» перечисляются права, которые закрепляются за службой в целом, для выполнения возложенных на нее задач и функций. Служба имеет право:

- осуществлять контроль сокращения избыточной информации в организации и подведомственной системе (для организаций, имеющих подведомственную систему);
- требовать от руководителей структурных подразделений выполнения установленных правил работами с документами в организации;
- запрашивать у структурных подразделений и организаций сведения, необходимые для работы службы ДОУ;
- проводить проверку организации документационного обеспечения управления в структурных подразделениях и доводить итоги проверки до руководителей структурных подразделений для принятия соответствующих мер;

- привлекать в установленном порядке специалистов структурных подразделений к подготовке проектов документов по поручению руководства;
- возвращать исполнителям на доработку документы, подготовленные с нарушением установленных требований;
- определять задачи документационного обеспечения управления, с целью внедрения новейших информационных технологий;
- подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции;
- разрабатывать положение о структурных подразделениях делопроизводственной службы и должностные инструкции работникам;
- вносить предложения руководству организации о применении административных мер во всех случаях нарушения подразделениями и должностными лицами установленных правил работы с документами;
- участвовать в обсуждении руководством организации вопросов, касающихся состояния работы с документами, а также совершенствования форм и методов работы с ними;
- вносить на рассмотрение руководства представления о назначении, перемещении и увольнении работников делопроизводственной службы, их поощрении и наложении на них взысканий.

В этом разделе могут быть установлены персональные права руководителя службы делопроизводства. Например, право подписывать, утверждать, визировать документы, издавать распоряжения по определенному кругу вопросов, назначать и освобождать от занимаемых должностей работников службы делопроизводства (или представлять документы для этих процедур), применять меры поощрения или взыскания и т.д.

Раздел 5 «Ответственность» содержит основные позиции, за которые несет ответственность делопроизводственная служба. Она заключается в:

- обеспечении установленного порядка в работе с документами организации; выполнении указаний и поручений руководства;
- соблюдении необходимых условий труда работников службы делопроизводства.

Например, этот раздел может содержать следующие позиции:

«Общий отдел несет ответственность:

- за состояние документации организации;*
- соответствие документации требованиям правовых и нормативных документов;*
- достоверность информации».*

Возможно выделение в этом разделе персональной ответственности руководителя.

Например:

«Начальник общего отдела несет персональную ответственность:

- за организацию работы канцелярии;

- утечку информации;

- работу с кадрами» и т.д.

В разделе 6 «Взаимосвязи» указываются наличие и характер взаимосвязей службы делопроизводства с другими структурными подразделениями, которые возникают в ходе выполнения ее задач и функций. Как правило, в этом разделе фиксируются отношения с отделом кадров, секретариатом коллегиального органа, функциональными структурными подразделениями, юридическим отделом, хозяйственными структурами, информационными (компьютерными) центрами.

Взаимодействие по конкретным вопросам представлено в табл. 1.

Положение разрабатывается и подписывается руководителем службы ДООУ, утверждается руководителем организации. Положение оформляется на общем бланке организации и согласовывается с руководителями тех структурных подразделений, с которыми закреплены взаимосвязи.

Пересмотр положения проводят при изменении структуры организации, переподчинении службы делопроизводства, изменении ее внутренней организационной структуры, внедрении новых форм и методов организации труда, а также новой технологии, так как при этом происходит перераспределение функций между структурными подразделениями.

Таблица 1

Структурные подразделения	Взаимодействие
1	2
Все структурные подразделения	Вопросы документационного обеспечения управления и соблюдение законодательства, нормативно-методических документов и стандартов, инструкции по делопроизводству организации
Юридическая служба	Правовые вопросы, связанные с подготовкой документов
Службы кадров, труда и заработной платы	Вопросы подбора и расстановки кадров делопроизводственной службы и повышения их квалификации
Службы материально-технического снабжения и хозяйственного обслуживания	Обеспечение современной офисной техникой, бланками документов, канцелярскими принадлежностями, бытовое обслуживание работников службы

1	2
Компьютерные подразделения. Служба ИТ	Разработка и внедрение новейших информационных технологий в делопроизводство
Структурные подразделения, отвечающие за секретное делопроизводство	Сохранение государственной тайны, конфиденциальности информации, содержащихся в официальных документах

Основным организационным документом, регламентирующим разграничение обязанностей и прав между сотрудниками, установление взаимосвязей отдельных должностей, является *должностная инструкция* (для гражданских государственных служащих - *регламент*). Должностные инструкции выполняют организационную, регламентирующую и регулирующую роль, они разрабатываются на все должности работников ДОУ, установленных в штатном расписании. Главная цель должностных инструкций - регламентировать профессиональную деятельность отдельных работников с тем, чтобы избежать дублирования разными работниками одних и тех же должностных обязанностей. Должностные инструкции регламентируют организационно-правовое положение работника, квалификационные требования к нему: к образованию, опыту работы, профессиональным знаниям и т.д.

При разработке должностной инструкции необходим глубокий и всесторонний анализ всех видов работ, выполняемых работником, что позволяет сформулировать весь комплекс требований, предъявляемых к его должности. При разработке должностных инструкций необходимо руководствоваться Квалификационным справочником (ОКПДТР). Если работник относится к категории государственных служащих, его должностная инструкция разрабатывается на основании Федерального закона «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

Используя Справочник для разработки должностных инструкций, следует иметь в виду, что помещенные в нем квалификационные характеристики можно применять в качестве нормативных документов прямого действия. В этих случаях должностные инструкции не разрабатываются. Или использовать квалификационные характеристики для подготовки должностных инструкций, содержащих конкретный перечень должностных обязанностей с учетом особенностей организации производства, труда и управления, а также их прав и ответственности. Причем необходимые обязанности, включенные в характеристику конкретной должности, можно распределить между несколькими исполнителями. Разрешается без изменения наименования должности поручить работнику выполнение обязанностей, предусмотренных характеристиками других должностей, близких по

содержанию работ, которые не требуют другой специальности или квалификации.

Наличие должностной инструкции позволяет объективно оценивать деятельность каждого работника службы ДООУ, а также является основанием для применения объективных мер административного воздействия.

Структура должностной инструкции работника службы ДООУ установлена ГСДООУ. Она включает следующие разделы: общие положения, функции, обязанности, права работников, взаимоотношения (связи по должности), ответственность работника, оценка работы.

Раздел «Общие положения» устанавливает:

- основные задачи работника (например, основная задача делопроизводителя - прием, регистрация входящих и отправка исходящих документов);

- порядок замещения должности, т.е. кем назначается и освобождается от должности данный работник;

- профессиональные требования к работнику (уровень образования, стаж работы и др.);

- основные документы и материалы, которыми обязан руководствоваться работник в своей деятельности.

В разделе *«Функции работника»* определяется предмет ведения или участок работы, закрепленный за работником, перечень видов работ, из которых складывается выполнение возложенных функций.

Например, регистрация документов может слагаться из таких видов работ, как: заполнение карточек, ведение картотеки, выдача справок по телефону и т.д. В этом же разделе излагают и периодически выполняемые функции, например контроль формирования дел в структурных подразделениях, подготовка дел к сдаче в архив, а также сроки выполнения конкретных действий.

В разделе *«Обязанности работника»* указываются обязанности работника, связанные с его основными задачами и функциями. Например, проведение инструктажей, обеспечение сохранности документов, соблюдение служебной субординации, выполнение правил внутреннего трудового распорядка, порядок исполнения поручений, этические нормы, которые необходимо соблюдать в коллективе, и др.

В разделе *«Права работника»* определяются права работника для реализации порученных ему функций и выполнения обязанностей.

В разделе *«Взаимоотношения»* указываются подразделения и работники, от которых исполнитель получает и которым передает информацию, структура и сроки передачи, кто привлекается к исполнению тех или иных документов, с кем они согласовываются и т.д.

В разделе «*Оценка работы*» перечисляются критерии, позволяющие оценить степень выполнения работником своих функций и обязанностей, использования прав и т.д. Основными критериями являются качество работы и своевременность ее выполнения. Качество работы определяется в первую очередь выполнением обязанностей, возложенных в должностной инструкции.

Должностные инструкции на работников службы ДОУ разрабатывает руководитель службы, они согласовываются с юридической службой, утверждаются руководителем организации. Ознакомление работника с его должностной инструкцией проводится под расписку. Виза ознакомления располагается на последнем листе документа, после подписи. Она состоит из слов «С инструкцией ознакомлен(а)», личной подписи работника, инициалов, фамилии и даты ознакомления.

Инструкция по делопроизводству (документационному обеспечению управления) — основной нормативный акт, регламентирующий технологию работы с документами в организации. Она устанавливает правила, приемы, процессы создания документов, порядок работы с ними, закрепляет систему делопроизводства, установленную в конкретной организации.

Инструкции составляются с учетом специфики работы в организации. Структура текста инструкции строго не регламентирована.

Обычно инструкции включают общие положения, тематические разделы, приложения и состоят из следующих разделов.

Раздел 1 «Общие положения» устанавливает:

- сферу распространения инструкции (например, «инструкция распространяется на все документы организации», «инструкция распространяется на административные документы», «инструкция распространяется на все документы, кроме конфиденциальных» и др.);

- ответственность за ее несоблюдение;

- подразделение, которое отвечает за единый порядок документирования и организацию работы с документами в организации и структурных подразделениях;

- нормативно-методическую базу.

Тематические разделы, как правило, начинаются с раздела «Правила составления и оформления документов», где определяются:

- виды и разновидности документов, используемые для документирования распорядительной, организационной, информационной деятельности;

- общие правила подготовки и оформления документов;

- правила подготовки отдельных видов документов, включая порядок визирования, согласования, утверждения и подписания;

- порядок изготовления и размножения документов;

- правила оформления и заверения копий и приложений;

- порядок использования и хранения бланков, печатей, штампов;
- порядок работы исполнителей с документами.

Содержание этого раздела может быть расширено за счет включения правил подготовки документов коллегиального органа, а также документов заместителей руководителя.

Раздел 2 «Документооборот» включает:

- порядок приема, обработки, распределения входящих документов;
- правила их транспортировки и передачи из одного структурного подразделения в другое;
- основные инстанции движения документов;
- порядок подготовки и отправки исходящих документов;
- порядок учета объема документооборота.

Раздел 3 «Регистрация документов» устанавливает:

- порядок регистрации входящих, исходящих и внутренних документов;
- формы и методы регистрации;
- правила индексации документов.

Раздел 4 «Организация справочной работы» включает:

- принципы построения информационно-справочной работы в организации;
- описание справочных массивов (справочных картотек, электронной базы данных и др.);
- порядок систематизации и классификации справочной информации;
- технологию информационно-поисковой работы.

В разделе 5 «Контроль исполнения документов» устанавливаются:

- категории документов, подлежащих обязательному контролю;
- порядок их постановки на контроль;
- технология контроля (формы контрольных карточек, применение отметок на документах и др.);
- обязанности исполнителей;
- типовые сроки исполнения;
- порядок обобщения данных по контролю за исполнением документов;
- порядок информирования руководителей об исполнительской дисциплине.

Раздел 6 «Оперативное хранение документов» содержит:

- правила хранения документов в службе делопроизводства и в структурных подразделениях организации;
- правила формирования в дела отдельных категорий документов;
- порядок разработки и использования номенклатуры дел;
- порядок систематизации и индексации дел;

- ответственность определенных должностных лиц за сохранность документов.

В раздел 7 «Подготовка документов к сдаче в архив» включают:

- порядок проведения экспертизы (отбора документов для хранения или уничтожения);
- правила подготовки дел к хранению;
- требования к описанию и оформлению дел;
- порядок передачи дел в архив.

Состав тематических разделов может изменяться и дополняться в зависимости от условий работы и принятой технологии. В инструкции могут быть разделы по работе с обращениями граждан, с документами с ограниченной сферой распространения, по техническому обеспечению подготовки документов (печатающие, звукозаписывающие, стенографические, факсимильная связь и т.д.).

К инструкции необходимо составить приложения, которые должны содержать максимум справочно-иллюстративного материала, систематизированного в порядке расположения разделов. В приложении помещают схемы документопотоков, оттиски печатей и штампов, образцы бланков, образцы заполнения форм документов, примеры оформления отдельных видов документов, перечни сроков исполнения документов, формы их учета, формы номенклатуры дел и др.

Цель инструкции — отразить весь процесс работы с документами, все технологические операции в их логической последовательности. Инструкция является регламентирующим документом не только для службы делопроизводства, но и для всех работников организации.

Подготовку инструкции осуществляет служба ДОУ при участии архива и юридической службы. Инструкция утверждается руководителем организации и вводится в действие его приказом. В структурных подразделениях она используется как нормативный документ, на основе которого все работники организации должны составлять и оформлять документы.

В федеральных органах исполнительной власти инструкция по делопроизводству составляется на основании «Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти».

Служба ДОУ разрабатывает, внедряет и ведет *табель унифицированных форм документов*. Табель представляет собой перечень документов, необходимых и достаточных для реализации управленческой деятельности конкретной управленческой структуры. Табель содержит характеристику каждого документа, его юридического статуса и этапов подготовки. В таблице нормативно закрепляются как состав применяющихся в организации документов, так и процедуры их подготовки.

Методика разработки табеля создана ВНИИДАД. Она включает:

1) предпроектное обследование, в ходе которого изучаются состав применяемых документов, состав управленческих функций и ситуаций, подлежащих обязательному документированию. На этом этапе работы изучаются действующие государственные законодательные акты и нормативно-методические документы, регламентирующие процедуры документирования; организационные документы (устав, положения и др.), закрепляющие компетенцию должностных лиц и порядок работы с документами в организации (учреждении);

2) определение структуры табеля. Как и любой классификационный справочник, применяющийся в делопроизводстве, табель может быть построен по функциональному или структурному принципу. В первом случае разделами табеля будут управленческие функции, подразделами — задачи, свойственные аппарату управления, во втором — названия структурных подразделений. Внутри разделов документы систематизируют либо по степени важности, либо по алфавиту наименований;

3) выбор формы табеля. Табель представляет собой таблицу, в которой по горизонтали располагаются названия документов, а каждая вертикальная графа содержит ту или иную характеристику процедуры документирования. Например, табель может иметь следующие графы:

- код формы документа;
- наименование законодательного или нормативного акта, являющегося основанием для применения или издания документа;
- наименование структурного подразделения, ответственного за подготовку, периодичность составления;
- согласование (внутреннее и внешнее), в котором указываются организации или структурные подразделения или должностные лица, участвующие в этом процессе, подпись (должность лица, которое подписывает документ), утверждение (должность руководителя или наименование органа, который утверждает документ), печать (необходимость удостоверения документа печатью), адресат – организация (структурное подразделение, в которое представляется документ).

Кроме того, в табель можно внести сведения о месте изготовления текста документа, его, регистрации, количестве создаваемых экземпляров, тираже рассылки, месте хранения подлинника и др.

Наличие табеля позволяет службе ДОУ проанализировать все операции с документами (должности исполнителей и руководителей, принимающих участие в составлении, подписании, визировании, утверждении, периодичность создания документа, характеристика применяемых технических средств создания, пересылки). После утверждения руководителем организации табель становится средством нормативного закрепления этапов под-

готовки документов. Поддержание табеля в рабочем состоянии (ведение) осуществляет делопроизводственная служба. Ведение предусматривает своевременное внесение в табель изменений в документировании – внедрение новых форм федеральными органами, отмена ранее действующих, контроль порядка использования. Применение табеля исключает возможность неоправданного создания новых форм, позволяет установить единую классификацию документов организации в соответствии с управленческими функциями и задачами и учесть число видов и форм документов, создаваемых в организации.

План семинарских занятий

- 1.1. Организационные формы делопроизводства.
- 1.2. Служба документационного обеспечения управления (ДООУ).
- 1.3. Задачи и функции службы ДООУ.
- 1.4. Должностной и численный состав службы ДООУ.
- 1.5. Регламентация службы ДООУ.

Практические задания

1. Ответьте на вопросы.

1. Какие существуют формы организации работы с документами?
2. Что означает понятие «максимальная рабочая зона»?
3. Что означает понятие «нормальная рабочая зона»?
4. Как подразделяют учреждения по объему документооборота?
5. Что включает в себя организация рабочего места?
6. Какое название имеют зоны рабочего места секретаря?

2. Укажите, верны ли следующие утверждения.

1. При освещении рабочего места свет должен падать слева:
 - а) да;
 - б) нет.
2. Освещенность на поверхности стола должна быть 500 люкс:
 - а) да;
 - б) нет.
3. Отделка потолков, стен, перегородок в помещениях может быть любого цвета:
 - а) да;
 - б) нет.
4. Температура в служебном помещении должна быть в пределах +20 – +22°C:
 - а) да;
 - б) нет.

5. В зависимости от времени года относительная влажность воздуха должна быть от 45 до 55%:

- а) да;
- б) нет.

6. Наличие письменного стола у сотрудника службы ДООУ обязательно:

- а) да;
- б) нет.

7. При централизованной форме организации делопроизводства все операции с документами выполняются в службе ДООУ:

- а) да;
- б) нет.

8. При территориальной разобщенности структурных подразделений выбирают децентрализованную форму ведения делопроизводства:

- а) да;
- б) нет.

9. В крупных учреждениях с большим объемом документооборота используется смешанная форма ведения делопроизводства:

- а) да;
- б) нет.

10. В учреждениях первой категории объем документооборота составляет свыше 100 тыс. документов в год:

- а) да;
- б) нет.

11. Структура службы ДООУ формируется в зависимости от категории, к которой относится учреждение:

- а) да;
- б) нет.

12. Служба ДООУ является самостоятельным структурным подразделением:

- а) да;
- б) нет.

13. Для секретаря правомерны понятия «нормальной» и «максимальной» рабочих зон:

- а) да;
- б) нет.

14. Рабочее место секретаря оборудуется по его усмотрению:

- а) да;
- б) нет.

3. Выберите правильный вариант ответа.

1. При оборудовании рабочего места сотрудника ДОО свет должен падать:

- а) справа;
- б) слева;
- в) не имеет значения.

2. Окраска помещений должна быть:

- а) светлой;
- б) темной;
- в) любой.

3. Наличие постороннего шума:

- а) исключено;
- б) нежелательно;
- в) имеет место быть.

4. Рабочее место секретаря в приемной располагается:

- а) по усмотрению секретаря;
- б) рядом с входом в кабинет руководителя;
- в) в центре приемной.

5. На рабочем столе секретаря телефон располагается:

- а) в «нормальной» рабочей зоне;
- б) в «максимальной» рабочей зоне;
- в) на вспомогательном столике для оргтехники.

6. Секретарь может делать 5–8-минутные перерывы во время работы:

- а) через каждый час;
- б) через каждые два часа;
- в) через каждые три часа.

7. Рабочее место секретаря включает в себя:

- а) две зоны;
- б) три зоны;
- в) четыре зоны.

8. Выполнение всех операций с документами в одном месте – в службе ДОО предполагает:

- а) централизованная форма организации делопроизводства;
- б) децентрализованная;
- в) смешанная.

9. Какая форма организации делопроизводства используется в учреждении с большим объемом документооборота:

- а) централизованная;
- б) децентрализованная;
- в) смешанная.

10. Какое подразделение не является структурным подразделением по ДОО:

- а) управление делами;
- б) бухгалтерия;
- в) общий отдел.

11. Организация с объемом документооборота свыше 100 тыс. документов в год относится:

- а) к первой категории;
- б) ко второй категории;
- в) к третьей категории.

12. Организация с объемом документооборота до 3 тыс. документов в год относится:

- а) ко второй категории;
- б) к третьей категории;
- в) к четвертой категории.

4. Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Централизованная форма организации делопроизводства предполагает выполнение всех операций с документами _____.

2. Децентрализованная форма предполагает создание самостоятельной службы делопроизводства в _____.

3. Смешанная форма используется в _____ учреждениях с _____ документооборота.

4. В зависимости от объема документооборота выделяют четыре категории учреждений:

1-я категория – объем документооборота составляет свыше _____ документов в год;

2-я категория – от _____ до _____ документов;

3-я категория – от _____ до _____ документов;

4-я категория – до _____ документов.

5. ГСДОУ в зависимости от категории учреждения предусматривает создание нескольких типовых делопроизводственных служб: управление делами, _____ секретарь руководителя.

6. Организация рабочего места – это система мероприятий по оснащению рабочего места _____ и _____ и их функциональному размещению.

Рекомендуемая литература по теме

1. Делопроизводство: Учебное пособие / Е.Н. Басовская, Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Е.М. Емышева; Под общ. ред. Т.В. Кузнецовой – М.: Форум, 2010. – 256 с.: 60х90 1/16. (Переплет) ISBN 978-5-91134-422-1, 500 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=198625>

2. Басаков, Михаил Иванович. Делопроизводство: конспект лекций / М. И. Басаков. – 8-е изд. – Ростов н/Д.: Феникс, 2010. – 192 с. – (Зачет и экзамен). – ISBN 978-5-222-16314-6: р. 125.00.

3. Дрешер, Юлия Николаевна. Документационное обеспечение управления: технические средства составления, изготовления и хранения документов: учебное пособие / Ю.Н. Дрешер. – Казань: Медицина, 2007. – 416, [1] с.: ил.; 20. – Библиогр.: с. 373-382 (163 назв.). – ISBN 978-5-7645-0337-0, 100.

4. Жохова Л.А., Дежкина Ю.А. Документационное обеспечение управления: курс лекций. – М.: Изд-во МГОУ, 2010. – 144 с.

5. Сабанаева, Зиля Фоатовна. Делопроизводственное обеспечение управления: учеб. пособие / З.Ф. Сабанаева, И.А. Сабанаев, Н.А. Киселева. – Нижнекамск: Изд-во НМИ, 2006. – 112 с.: табл.; 20. – Библиогр.: с. 92 (10 назв.). – ISBN 5-89820-055-х, 1000.

ТЕМА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА

План лекции

- 2.1. Понятия «документооборот», «организация документооборота».
- 2.2. Общие принципы и методические основы организации документооборота.
- 2.3. Документопотоки и их структура, направленность движения, маршруты.
- 2.4. Этапы движения документов.
- 2.5. Технология обработки документов, входящих в разные документопотоки.
- 2.6. Электронный документ.
- 2.7. Электронный документооборот.
- 2.8. Объем документооборота организации, его влияние на организацию работы с документами.
- 2.9. Анализ документооборота организации.
- 2.10. Использование данных анализа для совершенствования работы с документами.

2.1. Понятия «документооборот», «организация документооборота».

Документооборот - движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки. Организация документооборота предполагает соблюдение правил, в соответствии с которыми происходит движение документов в учреждении. Организация документооборота объединяет всю последовательность перемещений документов во время их движения и включает такие операции с документами, как их получение, рассмотрение и распределение, передача на исполнение, организация исполнения и отправка. В технологическую цепочку обработки документов входят также их регистрация, информационно-справочная работа, контроль сроков исполнения.

Технологические процессы, составляющие документооборот, напрямую связаны с оперативным хранением сформированных в дела исполненных документов.

Появление термина «*документооборот*» в 1920-е гг. было связано с деятельностью крупных специалистов в области управленческого труда и делопроизводства Э.К. Дрезена, Р.С. Майзельса, Д.Р. Покровского, П.М. Керженцева и др. Организацию документооборота они связывали с рациональным построением структуры государственного аппарата, четким распределением функций между различными службами и исполнителями. В их работах были сформулированы основные положения рациональной органи-

зации движения документов: распределение документов по исполнителям, сокращение инстанций их прохождения, направление документов непосредственному исполнителю, регламентация порядка подписания. В то время была обоснована и методика обследования маршрутов движения документов, разработана технология их доставки («кольцевая курьерская связь»).

В 1931 г. Институт техники управления предпринял первую попытку нормативной регламентации единых принципов организации документооборота. В подготовленном институтом проекте «Общие правила документации и документооборота» наряду с рассмотрением общих правил обработки документов на этапах их приема, сортировки, доставки, исполнения, контроля и отправки были изложены единые рекомендации по организации рационального документооборота, включающие централизацию операций по приему и отправке, разработке рациональных маршрутов движения, сокращению видов документов.

Следующая попытка нормативной регламентации работы с документами была предпринята в 1960-е гг. Однако принятые в те годы нормативные акты – Примерная инструкция о делопроизводстве в учреждениях РСФСР (1961 г.), Основные правила постановки документальной части делопроизводства и работы архивов (1963 г.) – не имели в своем составе разделов по организации документооборота. Это объясняется тем, что тогда термин «документооборот» практически не употреблялся. Обозначаемое им понятие или отождествляли с делопроизводством в целом, или оно заменялось термином «организация переписки». Под документооборотом понималось и движение документов, и их количество, поэтому в нормативных документах 1960-х гг. речь идет не о движении документации, а об отдельных технологических операциях: приеме, отправке, регистрации и т.д.

С середины 1970-х гг. появляется однозначное понятие «документооборота», закрепленное в государственном стандарте: «Документооборот - движение документов в организации с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки». В это время проводится углубленное изучение параметров документооборота, обосновывается значение исследования документопотоков и выявления их характерных признаков. Появляется значительное количество работ по исследованию документационных процессов и их рационализации, формируется методика обследования документооборота, его количественных и качественных характеристик. Широкие исследования проводились в рамках подготовки Основных положений ЕГСД. Кроме того, в стране начинают внедряться автоматизированные системы управления (АСУ). При разработке информационного обеспечения автоматизированных систем была создана методика изучения маршрутов движения документопотоков, их параметров с помощью математиче-

ских методов. Исследования организации движения документов позволили выявить ее типовые недостатки, которые заключались в следующем:

- отсутствие регламентации путей прохождения одинаковых видов документов в организациях одинаковых уровней и направлений деятельности;
- наличие множества инстанций на пути прохождения документов в аппарате управления;
- неоднократные возвратные движения документа (в процессе регистрации, согласования, редактирования и др.);
- несовершенство технологии обработки документов, приводящее к повторным операциям, передаче документа разным исполнителям в процессе выполнения одной и той же операции;
- отсутствие правил передачи документов, их доставки, курьерской связи.

Полученные результаты позволили сформулировать теоретические основы организации движения документов в аппарате управления любого уровня. В Основных положениях ЕГСД впервые были закреплены общие принципы организации документооборота:

- оперативность движения документов, его целенаправленное регулирование и оптимальное осуществление;
- обеспечение единообразия в порядке прохождения и технологии обработки основных категорий документов;
- исключение инстанций прохождения и действий с документами, не обусловленных деловой необходимостью.

Таким образом, было определено главное правило организации документооборота - *оперативное движение документов по наиболее короткому пути с минимальными затратами времени и труда*. Помимо теоретических основ документооборота, в Основные положения ЕГСД были включены и практические правила по организации движения документов и технологии их обработки применительно к основным документопотокам, правила доставки и передачи документов, методика учета документооборота. Следовательно, Основные положения ЕГСД были первым нормативным документом, определившим и теоретические, и практические основы организации движения документов. Однако разработчики Основных положений ЕГСД исходили из необходимости организации только традиционных (бумажных) документов. Как и в других странах, у нас в тот период совершенствование работы с машиночитаемыми документами проводилось независимо от этих процессов. Во многих прикладных разработках, связанных с созданием АСУ, целью изучения документопотоков было повышение эффективности электронной обработки данных в вычислительных центрах.

На рубеже 1980-х гг. во всем мире начинает активно обсуждаться вопрос об интеграции документации на различных носителях, в том числе и машиночитаемом, в сложившиеся системы управления документами. Целью такой интеграции являлось совершенствование делопроизводства и создание условий для передачи документов на архивное хранение.

Реализация программы предполагала решение следующих задач:

- объединение различных источников документной информации в единую сеть;
- организация документов на различных носителях на основе общей классификационной схемы;
- устранение дублирования информационных и документационных потоков;
- унификация приемов работы с документами.

Разработка в нашей стране Основных положений ГСДОУ не привела к значительным изменениям в концепции организации движения документов. В этот документ включены правила приема и обработки поступающих и отправляемых документов, их передачи и учета. Направления движения документов и инстанции закрепляются в схемах прохождения документопотоков или отдельных категорий документов (например, распорядительных), которые включают все пункты обработки документов (в том числе и автоматизированные). Схемы разрабатываются службой делопроизводства и утверждаются руководством организации.

Разработанные ранее теоретические положения организации документооборота до настоящего времени остаются актуальными. Главным правилом организации документооборота по-прежнему является оперативное движение документов по наиболее короткому пути с минимальными затратами времени и труда. Так, требования к организации документооборота в федеральном органе исполнительной власти основываются на следующих принципах:

- централизация операций по приему и отправке документов;
- распределение документов на документопотоки, имеющие одинаковый маршрут (маршрутизация документов);
- организация предварительного рассмотрения поступающих документов;
- исключение возвратных: движений документа, не обусловленных деловой необходимостью;
- однократность регистрации документов;
- устранение необоснованных согласований проектов документов;
- регламентация операций по обработке, рассмотрению и согласованию документов.

Выполнение этих правил в пределах отдельной организации осуществляется при разработке инструкций по делопроизводству. В этом локальном нормативном документе должны быть установлены схемы движения основных документопотоков, а также пути движения наиболее важных для деятельности организации видов документов. Инструкция по делопроизводству, как уже отмечалось, выполняет функцию регламентации движения документов и должна закрепить целесообразность всех перемещений и операций по обработке документов в конкретной организации. В разделе «Организация документооборота» инструкции по делопроизводству рекомендуется изложить положения, устанавливающие:

- прием и первичную обработку поступающих документов;
- предварительное рассмотрение документов;
- порядок регистрации поступающих документов;
- порядок рассмотрения документов руководством и доведения документов до исполнителей;
- порядок регистрации отправляемых документов;
- порядок отправки документов;
- порядок обработки и учета иностранной корреспонденции;
- порядок регистрации и прохождения внутренних документов;
- учет и анализ объемов документооборота;
- организацию работы с документами в структурных подразделениях.

Четкая регламентация движения документов должна учитывать целесообразность всех перемещений и обусловленность операций по обработке документов в конкретной организации. Изначальную основу документооборота отражают такие локальные нормативные акты, как устав, положение об органе государственной власти или органе местного управления, приказы о распределении обязанностей, организационная структура учреждения. На документооборот организации оказывает непосредственное влияние построение аппарата управления. Если в организации не определены функции структурных подразделений, четко не установлена компетенция каждого руководителя, значит, движение документов будет проходить с большими сложностями, документы будут неоднократно передаваться от одного подразделения в другое, и это неизбежно увеличит время на работу с документами каждого конкретного исполнителя.

Повторение типовых стадий документооборота и функций работы с документами позволяет унифицировать технологию документооборота, создать основу для ее автоматизации. При этом документооборот не является чисто механическим процессом, который сводится только к движению документов. На многих стадиях при принятии управленческих решений осуществляется восприятие информации человеком, ее оценка. Поэтому при объективной возможности унификации организация документооборота в

различных учреждениях и на предприятиях может иметь специфические черты, связанные с человеческим фактором и особенностями корпоративного управления.

В делопроизводстве *документооборот является средством коммуникации*. Он должен рассматриваться в контексте информационных проблем управления, т.е. отождествляться со сбором, обработкой, хранением и выдачей информации для управленческой деятельности. Например, документационное обеспечение принимаемого управленческого решения предполагает создание ряда комплексов (групп) документов, которые обеспечивают информационную поддержку решения. Это документы:

- содержащие исходную достоверную и достаточную для принятия решения информацию;
- фиксирующие сами управленческие решения;
- направляемые для исполнения;
- сообщающие о результатах исполнения решения.

Таким образом, в документооборот включается совокупность документов, используемых и создаваемых в процессе принятия управленческих решений, их реализации и контроля исполнения. *Документационное обеспечение* принимаемого решения состоит из ряда операций, включающих сбор информации, подготовку проекта документа, его редактирование, согласование, изготовление, удостоверение. Выполнение каждой операции предполагает направленное движение документа в управленческом аппарате (из одного структурного подразделения в другое, от технических исполнителей – к специалистам, а затем к руководителям и т.д.). Поэтому четкое выполнение каждой операции, а также скорость перемещения документов влияют на организацию процесса управления в целом.

Необходимость постоянного совершенствования организации документооборота вызвана еще рядом причин. В числе основных можно назвать проблему постоянного роста объемов документации в сфере управления. Она характерна для учреждений всего мира, и наша страна не является исключением. Закономерность *документообразования* состоит в том, что в связи с научно-техническим прогрессом объемы управленческой документации увеличиваются пропорционально изменению роста объемов производства продукции и производительности труда, т.е. рост объемов производства приводит к стремительному росту объемов информации. Вместе с тем производительность труда в производственной сфере растет гораздо быстрее производительности труда в управлении. Этот разрыв приводит к росту аппарата управления во всех развитых странах мира.

Объективными причинами увеличения объемов документов является научно-технический прогресс, развитие экономики, расширение и усложнение номенклатуры выпускаемой продукции, освоение новых районов, стро-

ительство новых объектов и, как результат, усложнение процессов управления. Растет число документируемых действий и число адресатов, которым эти действия направлены, а значит, увеличиваются объемы создаваемых документов. Следовательно, возрастание или сокращение объемов документов в значительной степени зависит от процессов управления и их документирования.

Наряду с этим давно выявлены и причины роста объемов документов по *субъективным причинам*:

- увеличение числа проверяющих инстанций, контролирующих органов, ущемление и игнорирование законных прав граждан, т.е. бюрократизация аппарата управления. Это приводит к созданию документов, которые не обусловлены деловой необходимостью;

- неквалифицированное документирование управленческой деятельности. Например, приказ, содержащий неясные задания, нереальные сроки исполнения, противоречия, или письмо, содержание которого не до конца понятно адресату, обязательно приведут к составлению дополнительных документов, разъясняющих и дополняющих ранее изданные;

- незнание или несоблюдение работниками управленческих структур законодательства, нормативных актов, устанавливающих юридические требования к оформлению документов. В результате создаются документы, не обладающие юридической силой или вызывающие недоверие, что приводит к необходимости составления новых документов;

- несвоевременное и некачественное выполнение заданий, поручений, договорных обязательств или срыв сроков их исполнения порождает потоки документов, содержащих просьбы о переносе сроков, рекламации, объяснения, претензии и т.д.;

- отсутствие у подчиненных организаций, структурных подразделений или должностных лиц прав решать управленческие задачи требует постоянного обращения в вышестоящие учреждения или к руководству организации за разъяснениями или разрешениями спорных вопросов;

- некомпетентность управленческого персонала в решении производственных, экономических, управленческих задач отражается на документировании его действий. Выбираются неверные варианты решений, затем исправляются допущенные ошибки и т.д. Результатом этого является появление новых документов, посвященных одному и тому же вопросу;

- отсутствие в аппарате управления регламентации документирования приводит к использованию значительного количества разнообразных видов и форм документов, предназначенных для реализации одинаковых функций и содержащих идентичную информацию, которая, однако, различается формой представления или составом данных;

- широкое распространение копировальной техники и ее бесконтрольное использование в учреждениях приводит к созданию огромного количества копий документов, многие из которых не находят применения, т.е. создаются «на всякий случай».

Таким образом, субъективные причины, влияющие на увеличение объемов документооборота, могут быть связаны как с бюрократизацией аппарата управления, так и с нарушениями нормативных требований по организации документационного обеспечения управления, а также с некомпетентностью специалистов управленческого аппарата и службы ДОЦОУ.

Кроме того, новые технологии подготовки документов, сократив время на создание текста, его распечатку и копирование, увеличили видовое разнообразие документов и их потоки, но не решили проблему управления этими потоками. Внедрение новых информационных технологий при подготовке документов, с одной стороны, значительно повысило скорость и сократило трудоемкость этих операций, но с другой привело к значительному увеличению количества документов, так как один и тот же документ час то создается и в бумажной, и в электронной форме.

Все это свидетельствует о том, что создание рационального документооборота является и организационной, и технологической проблемой. При этом только незначительная часть возникающих проблем может быть решена службой ДОУ. Остальные проблемы связаны с совершенствованием самого управленческого аппарата и документационных процессов, их решение возможно только при взаимодействии руководства организации со специалистами службы ДОУ.

В настоящее время при оптимизации документооборота важно учитывать:

- происходящие изменения в организационной структуре управления;
- возможные сочетания традиционной и автоматизированной технологий обработки документной информации;
- обеспечение организационно-методического руководства и контроля соблюдения установленных процедур работы;
- развитие системы документационного обеспечения управления и доработки ее отдельных функций с учетом появляющихся новых программно-технических возможностей.

2.2. Общие принципы и методические основы организации документооборота.

Документооборот как основное звено любой системы делопроизводства является *сложным технологическим процессом*, который характеризуется множеством параметров, требующих самостоятельного изучения. Анализ документооборота позволяет, в частности, регламентировать создание и

прохождение документов, определять возможности сокращения излишнего количества управленческих документов. Кроме того, результаты анализа могут использоваться для оптимизации процедур работы, обоснования использования электронных технологий обмена конкретными видами информации, решения иных вопросов, исходя из информационных потребностей как руководителей, так и специалистов организации или предприятия.

Объективные данные о состоянии документооборота можно получить, изучая качественные и количественные характеристики его параметров.

К *качественным характеристикам* относятся:

- характеристики документооборота в зависимости от используемой системы документационного обеспечения управления: автоматизированной, традиционной или смешанной (классификация носителей информации и способов передачи документов);

- разделение документооборота на документопотоки и характеристики состава и содержания документов, включенных в документопотоки;

- направленность движения документов и периодичность (стадии документооборота);

- характеристики документооборота как организованного движения документов: маршруты движения, этапы и инстанции прохождения маршрута и т.д.

Маршрут движения документа является одной из основных характеристик документооборота. Он включает все инстанции на пути движения документа от его получения организацией или создания черновика до подшивки в дело.

Для того чтобы выполнить главное правило организации документооборота - оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени, - необходимо соблюдать *ряд требований*:

- нахождение кратчайшего пути для каждого документа за счет исключения тех инстанций прохождения и технологических операций по обработке документов, которые не обусловлены деловой необходимостью, в том числе дублирующих и повторных операций;

- максимальное единообразие в порядке прохождения и процессах обработки основных категорий документов, исходя из того, что каждое перемещение документа должно быть оправданным;

- исключение или максимальное ограничение возвратных перемещений документов (при их обработке - регистрация и доставка, при их подготовке - визирование и согласование и т.д.).

Соблюдение этих правил позволяет достичь прямого направления документопотоков, сократить время и трудозатраты на обработку до-

кументов, добиться равномерного поступления документов и пропорциональной загруженности как специалистов аппарата управления, так и службы делопроизводства, что влияет на улучшение документационного обеспечения аппарата управления в целом. Анализ направленности движения документов, связанный с выявлением основных информационных потоков внутри организации, а также маршрутов движения отдельных категорий документов, является основой для оптимизации документооборота в условиях внедрения автоматизированных технологий.

Документооборот как технологический процесс делится на несколько составляющих частей - *потоков*, обеспечивающих прямую и обратную связь в управлении. Каждый документопоток отличается определенным направлением движения документной информации. Поэтому документопотоки различаются по направлению и отношению к управленческому объекту.

По направлению выделяют горизонтальные и вертикальные (восходящие и нисходящие) потоки. *Горизонтальные* потоки связывают организации (структурные подразделения, должностных лиц) одного уровня управления; вертикальные - организации различных уровней, например руководящий орган управления и подчиненные ему организации или центральный офис компании, ее представительства и филиалы. *Восходящие* потоки - документы подчиненных организаций, направляемые в вышестоящие инстанции (документы, получаемые вышестоящей организацией от подчиненных организаций). *Нисходящие* потоки - документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям.

По отношению к управленческому объекту выделяют:

- входящий документопоток (документы, поступающие в организацию);
- исходящий документопоток (документы, отправляемые из организации);
- внутренний документопоток (документы, не выходящие за пределы подготовившей их организации).

2.3. Документопотоки и их структура, направленность движения, маршруты.

Документопотоки различаются составом входящих в них документов, порядком их обработки и направлением движения. Каждый документопоток имеет свой, достаточно стабильный маршрут движения, который зависит от степени регламентации функций руководителей и структурных подразделений, распределения обязанностей между руководителями и принятой в организации технологии работы с документами.

Входящий документопоток любой организации составляют:

- документы вышестоящих организаций (органов власти и управления, головных компаний и др.). Они содержат директивные указания, нормативные и методические акты, которые являются основанием для организации производственной, управленческой, технической, экономической, социальной и иной деятельности в учреждении, организации. Основными видами документов данной группы являются:

- законы, указы, постановления, решения, приказы, распоряжения, указания, поручения, письма, инструкции, методические указания и рекомендации;

- документы подведомственных организаций, которые содержат сведения о выполнении распоряжений, запросы о методах и средствах выполнения заданий и отчетные данные об их деятельности. Этот поток состоит из таких документов, как отчеты по различным направлениям деятельности, докладные записки, письма, акты;

- документы от несоподчиненных организаций, направляемые с целью согласования совместных действий или побуждения к ним, консультирования, получения или направления необходимой информации о совместной деятельности. Основные виды документов данной группы - письма (информационные, рекламные, оферты, гарантийные, запросы и др.), договоры, а также документы, сопровождающие выполнение договоров (акты, счета, заявки, сертификаты, отгрузочные документы и др.);

- обращения граждан (жалобы, заявления, предложения, петиций).

Категории документов, составляющих документопотоки конкретной организации (учреждения), зависят от ее статуса и характера деятельности. Так, например, в составе документации федеральных органов исполнительной власти выделяются:

- документы, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Совета Федерации и Государственной Думы, Правительства Российской Федерации, высших судов (Конституционного, Верховного, Высшего Арбитражного), Счетной палаты Российской Федерации, Центрального банка Российской Федерации и других подобных организаций;

- документы из других органов государственной власти, органов местного самоуправления;

- документы территориальных органов федерального органа исполнительной власти в субъектах Российской Федерации;

- обращения граждан;

- запросы депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации, депутатов законодательных органов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;

- документы из государственных и негосударственных организаций, не подведомственных федеральному органу исполнительной власти;

- документы из правительственных и неправительственных организаций зарубежных стран и другие группы документов.

Входящие документы образуют три направления движения: руководству организации, руководству структурных подразделений, непосредственно специалистам. Соотношение этих потоков неравномерно: наибольшая часть документов поступает руководству, которое поэтому испытывает (большие информационные перегрузки. Вместе с тем большая часть информации не соответствует их уровню и информационным потребностям и может быть направлена сразу в структурные подразделения. Ожидание результатов рассмотрения документов руководством значительно удлиняет их путь к исполнителям.

Маршрут движения входящих документов зависит и от принятой в организации технологии работы с документами, например регистрации. Применение журнальной формы, повторная регистрация и т.д. могут ощутимо увеличить время движения документа от получения до поступления к исполнителю.

Исходящий документопоток состоит из документов, которые создаются в данной организации и отправляются за ее пределы. Исходящие документы могут создаваться как инициативные документы (требующие или не требующие ответа) или как ответные на поступившие письменные или устные запросы. Мотивы их создания диктуются направлениями деятельности организации, ее информационными потребностями. Во всех случаях необходимо учитывать целесообразность составления документа.

Число инициативных документов значительно превышает группу ответных. Если организация имеет сеть подведомственных организаций, а также представительства и филиалы, в исходящем документопотоке выделяется группа распорядительных документов. Кроме того, значительную часть данного документопотока, так же как и входящего, составляют информационные (коммуникативные) документы: письма, докладные записки, аналитические обзоры, справки, отчеты, договоры и документы по их выполнению.

Технология работы с исходящими документами, как правило, предусматривает участие в ней всего аппарата управления. Как инициативные, так и ответные документы готовят специалисты в структурных подразделениях. Маршрут движения этих документов будет зависеть от количества инстанций согласования, визирования и подписания документов, а также от принятой технологии перепечатки текста, регистрации и отправки документов.

Внутренний документопоток составляют документы, не выходящие за пределы организации. Происхождение документов совпадает со сферой

их применения: они создаются и обеспечивают целенаправленное решение управленческих задач в пределах одного учреждения, организации.

К внутренним прежде всего относятся организационные документы, определяющие задачи, функции организации в целом, а также ее структурных подразделений, компетенцию, права и обязанности должностных лиц, правила выполнения отдельных видов деятельности. В их числе положения, уставы, учредительные договоры, должностные инструкции, регламенты, правила, штатные расписания и др.

Функцию оперативного регулирования деятельности организаций выполняют *распорядительные* документы, издаваемые руководством - приказы, указания, распоряжения, решения. Самостоятельные группы внутреннего документопотока составляют протоколы и акты, плановые и отчетные документы, документы по учету материальных и денежных средств, оборудования, личного состава и т.д.

В практике деятельности различных организаций широкое распространение получила *внутренняя переписка*. Она оформляется в основном докладными (служебными) и объяснительными записками, которые составляют отдельную группу внутренней документации.

Как правило, наиболее нерегламентированными являются маршруты движения именно внутренних документов. Это объясняется наличием во внутреннем документопотоке документов, которые создаются в единичных экземплярах (положения, регламенты, правила, инструкции и др.). Чаще всего с их помощью реализуются организационные функции. Такие документы сложно готовить: они требуют длительного согласования текста, создаются в нескольких редакциях, проходят значительное число должностных лиц для получения их виз, часто должны быть согласованы также с другими организациями и т.д. В общем объеме документооборота это сравнительно небольшая группа документов, однако порядок их разработки, согласования и утверждения редко бывает регламентирован локальными актами организации. Часто отдельные документы этой группы имеют индивидуальные маршруты движения. Упорядочить движение этих документов сложно в силу их различного значения для деятельности организации. Следствием этого являются ощутимые потери времени при подготовке и обработке многих внутренних документов. Исключение составляют распорядительные документы, движение которых, как правило, упорядочено.

В целом анализ данных, характеризующих документопотоки, позволяет службе документационного обеспечения управления разрабатывать наиболее целесообразные маршруты движения документопотоков и решать задачи по совершенствованию организации документооборота. Помимо сведений о структуре документной информации и направленности ее движения для получения полной и объективной картины состояния документо-

оборота в организации необходимо иметь количественные характеристики документооборота.

К *количественным характеристикам* специалисты относят параметры объема и времени документооборота. Помимо собственно объема документооборота (основного параметра) могут подсчитываться удельный вес групп документов в общем документопотоке, плотность документопотока, т.е. количество документов, проходящих через подразделение за единицу времени, и т.п.

К *временным характеристикам* относят время полного цикла движения документов в организации; время их прохождения на каких-то определенных участках пути, стадиях управленческого процесса; скорость движения отдельных документов и т.п.

Объем документооборота – это количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период.

Подсчет объема документооборота ведется на основе данных учета документов при их первоначальной обработке и отправке (в экспедиции или канцелярии), а также по регистрационным формам в службе документационного обеспечения управления и в структурных подразделениях, т.е. учет количества документов проводится по регистрационным данным в местах регистрации документов. Достаточно объективные данные могут быть получены при соблюдении основного правила определения объема документооборота – *однократности учета каждого документа*.

При подсчете объема документооборота необходимо учитывать все входящие, исходящие и внутренние документы. За единицу учета количества документов принимается экземпляр документа (подлинник или копия, если это единственный экземпляр документа). Единицей учета электронного документа является электронный документ, зарегистрированный в системе электронного документооборота.

В соответствии с Методическими рекомендациями по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти при учете исходящих документов сопроводительное письмо и прилагаемые к нему документы принимаются за один документ.

Экземпляры документа, получаемые в результате копирования или тиражирования документа, при подсчете объема документооборота не учитываются. Учет копируемых и тиражируемых документов ведется отдельно по учетным данным копировально-множительного бюро для определения загрузки технических средств, расчета потребности в новом оборудовании, нормирования труда персонала копировально-множительного бюро и определения численности персонала.

Период, за который подсчитывается документооборот (месяц, квартал, год), устанавливает служба документационного обеспечения управле-

ния организации. По результатам подсчета составляются сводки данных об объеме документооборота, которые позволяют проводить анализ состояния документооборота, закономерностей его изменений и т.д. В федеральных органах исполнительной власти данные о количестве документов обобщаются, анализируются службой делопроизводства и представляются руководителю федерального органа исполнительной власти в установленном им порядке в виде справок (сводок, отчетов) статистического и аналитического характера.

Учет документооборота позволяет прежде всего определить:

- численность и структуру службы документационного обеспечения управления;
- эффективность использования имеющихся средств механизации и автоматизации документационных процессов и их необходимое число (рис. 1).

СПРАВКА			
Об объеме документооборота			
за _____ 2015 г.			
(месяц)			
Документы	Количество документов		Всего
	Подлинники	Тираж	
поступающие			
отправляемые			
внутренние			
Итого			
Наименование должности			
руководителя службы ДОУ		Подпись	Расшифровка подписи
Дата			

Рис. 1. Примерная форма справки об объеме документооборота

Регулярный (например, ежегодный) подсчет объема документооборота позволяет проводить сравнительный анализ роста или уменьшения количества документов в организации за определенные периоды времени, выявлять причины происходящих изменений и определять эффективные способы упорядочения работы с документацией. Данные об объеме документо-

оборота помогают установить степень загруженности организации в целом, ее структурных подразделений и даже отдельных должностных лиц.

В целом сведения об объеме документооборота помогают установить количество необходимой и достаточной информации для функционирования аппарата управления и степень загруженности организации, структурных подразделений и должностных лиц.

2.4. Этапы движения документов.

Технологическая цепочка движения и обработки документов состоит из ряда этапов:

- прием и первичная обработка;
- предварительное рассмотрение и распределение;
- регистрация документов;
- направление на исполнение и исполнение документов;
- оформление и удостоверение документов;
- отправка.

На каждом этапе выполняются определенные функции по работе с документами. Выделяют следующие типовые функции (табл. 1).

Таблица 1

Характеристика операций по работе с документами

<i>Операции</i>	<i>Содержание работы</i>
1	2
<i>ВХОДЯЩИЕ ДОКУМЕНТЫ</i>	
Получение	Процедура получения документов (или их копий) конкретными лицами для ознакомления или совершения действий, указанных в документе. В установленных случаях передается под расписку получателю. Варианты получения: от работников служб, осуществляющих доставку документов, начальника или коллег; по почте или телеграфу; по каналам связи (факсу, электронной почте); через корпоративную систему документооборота
Регистрация, учет	Внесение сведений о полученных документах в регистрационные формы (книги, журналы, карточки или электронную базу данных). Проставление на документах регистрационного индекса

1	2
Ознакомление (предварительное рассмотрение)	Ознакомление (предварительное рассмотрение) Оценка информации, содержащейся в документе, для передачи по назначению
Рассмотрение (резолуция)	Оценка информации, содержащейся в документе, и принятие решений о порядке дальнейшей работы с ним, сроках и характере исполнения, конкретных исполнителях. Написание резолюции или подписание подготовленного проекта резолюции
Передача на исполнение	Процедура доведения документов (или их копий) до конкретных лиц для ознакомления или совершения действий, указанных в документе. Варианты передачи: непосредственно исполнителю или через курьера
Копирование (размножение)	Создание копий документов (на бумажном или электронном носителях) для обеспечения ознакомления и одновременной работы с ними необходимого круга должностных лиц
Контроль прохождения и исполнения документа	Отслеживание установленного порядка прохождения документа и его исполнения (сроков и решения вопросов по существу)
Хранение документа в процессе исполнения	Обеспечение физической сохранности документа и соблюдение порядка доступа к информации в процессе исполнения документа
Списание в дело	Признание факта, что исполнение документа завершено. Помещение документа на хранение в определенное дело. Обеспечение удобства дальнейшего использования и быстрого нахождения документа
Поиск	Нахождение документа или запрашиваемых о нем сведений
<i>ИСХОДЯЩИЕ И ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ</i>	
Составление	Подготовка содержания документа на основе имеющейся информации и ее оценка
Оформление	Использование внешних элементов оформления конкретных разновидностей документов и расположение реквизитов в соответствии с установленными требованиями

1	2
Согласование	Оценка целесообразности создания документа, его обоснованности, соответствия действующему законодательству, нормативным документам и т.п. Проставление собственноручной подписи уполномоченным лицом в соответствии с его компетенцией и предоставленными правами («виза» или «гриф согласования»)
Подписание (утверждение)	Проставление подписи или грифа утверждения на документе уполномоченным лицом в соответствии с его компетенцией и предоставленными правами. Собственноручная подпись уполномоченного должностного лица
Регистрация, учет	Запись учетных данных о документе по установленной форме в журнале, карточке, компьютере
Копирование (размножение)	Создание копий документов (на бумажном или электронном носителях) для обеспечения ознакомления и одновременной работы с ними необходимого круга должностных лиц
Передача на исполнение или отправка адресату	Процедура доведения документов (или их копий) до конкретных лиц для ознакомления или совершения действий, указанных в документе. Варианты передачи: непосредственно исполнителю или через курьера. Способы отправки: по почте, телеграфу, факсу, электронной почте, корпоративной системе документооборота

Каждый документопоток имеет свой порядок работы с документами, который требует выполнения определенных функций.

2.5. Технология обработки документов, входящих в разные документопотоки.

Прием и первичная обработка

Операции *по приему документов* обычно проводят централизованно. В крупных учреждениях и организациях прием документов осуществляется службой документационного обеспечения управления (экспедициями или специально выделенным сотрудником). В организациях и фирмах, которые не создают свою службу делопроизводства, прием и обработка документов проводятся секретарем.

Централизация этих операций позволяет быстрее доставлять документы исполнителям, механизировать первоначальную обработку документов и сократить ее сроки, вести учет затрат на обработку документов, учет объема документооборота. Современные способы доставки документов разнообразны. Они могут быть получены по почте, телеграфу, электронной почте, через факсимильную связь или доставлены курьером. Передача документов с помощью факсимильной связи или электронной почты значительно сокращает время поступления информации, упрощает ее обработку. Задача службы делопроизводства – организовать учет поступления документов из всех источников, их первичную обработку, координировать их движение.

Правила *первичной обработки документов* сводятся к следующему.

Прежде всего проверяется правильность доставки документов. Ошибочно доставленная документация возвращается на почту для пересылки адресату. Заказная почта и телеграммы принимаются под расписку с указанием даты и времени приема.

Проверяется *целостность упаковки*, сохранность печатей. После вскрытия конвертов проверяется комплектность и сохранность вложений. При обнаружении повреждений конвертов, отсутствии документов, приложений к ним или отдельных страниц документа, несоответствия документов и приложений об этом сообщают отправителю. Если документы получены по факсу, проверяется общее число страниц, его соответствие количеству страниц, указанному на документе. В случае каких-либо несоответствий или плохого качества переданного текста об этом незамедлительно сообщается отправителю.

Инструкция по делопроизводству должна содержать *порядок действий в случае обнаружения некомплектности документа*, повреждения документа или конверта (упаковки), наличия на конверте (упаковке) отметки о конфиденциальности, а также пометок «Лично», «Срочно», «Оперативно» и др. Например, при обнаружении отсутствия документов или приложений к ним может быть составлен акт в трех экземплярах: один экземпляр акта остается в службе делопроизводства, второй приобщается к поступившему документу, третий направляется отправителю документа.

Все конверты документов, поступивших по почте, *вскрываются*. Исключение составляют конверты с надписью «Лично»: они без вскрытия передаются непосредственно адресату. Однако если количество таких документов достаточно большое, они должны учитываться при первичной обработке. В этом случае дата и учетный номер проставляются на конвертах.

Конверты не уничтожаются в случае необходимости определения по нему адреса отправителя, времени отправки и получения документа, так как

они, например, могут служить доказательством поступления просроченных документов. Во всех остальных случаях конверты уничтожают.

На поступивших документах проставляется штамп об их получении, где указываются наименование организации, дата поступления, порядковый учетный номер документа. Обычно в штампе предусмотрено место для последующего проставления входящего регистрационного индекса. Отметка о поступлении позволяет учитывать поступившие в организацию документы. Документы, полученные по факсу, имеют дату получения. Однако на них также должна быть проставлена отметка о получении с очередными учетными номерами.

Первичная *обработка документов заканчивается их сортировкой* на регистрируемые (и нерегистрируемые) и по адресатам. Обычно документы, адресованные руководству, передаются в канцелярию для подготовки к рассмотрению и регистрации. Туда же поступают документы, направленные в адрес организации (без указания фамилии должностного лица). Документы, адресованные структурным подразделениям и не подлежащие регистрации, передаются по назначению.

Инструкция по делопроизводству устанавливает *сроки обработки документов и передачи их на участок регистрации* или в структурные подразделения в случае поступления документов в рабочее и нерабочее время. Например, для федеральных органов исполнительной власти документы, поступившие в рабочее время, проходят первичную обработку и передаются на регистрацию в день поступления, при поступлении в нерабочее время – на следующий рабочий день; документы, поступившие с отметками «Срочно», «Оперативно» и др., передаются на регистрацию незамедлительно.

В небольших организациях всю поступающую документацию сортирует *секретарь*. Выполнение этой операции облегчает классификатор структурных подразделений (вопросов деятельности) с указанием исполнителей, которые курируют определенные вопросы, или приказ о распределении обязанностей между сотрудниками организации.

Серьезное влияние на скорость документооборота в пределах организации оказывает *порядок перемещения и доставки документов*. Служба ДОУ обязана организовать передачу документов и их движение наиболее рациональным для управленческого аппарата способом. Эта операция не требует каких-то специальных методов, однако невнимание к ее организации приводит к затягиванию сроков исполнения документов, а часто и их потере.

Передача документов между структурными подразделениями (из экспедиции в канцелярию, из канцелярии в структурные подразделения, в секретариат руководства и т.д.) осуществляется через службу делопроизвод-

ства. Во многих организациях за передачу документов отвечают *секретари структурных подразделений* или лица, отвечающие за делопроизводство.

Задачей службы делопроизводства является обеспечение учета и контроля движения документов, поступающих не только по почте, но и по другим каналам связи: по телеграфу, факсу, электронной почте, доставляемых курьером. Например, для федеральных органов исполнительной власти установлен порядок передачи на рассмотрение руководителя, а также направления в структурные подразделения и ответственным исполнителям поступивших электронных документов. При получении электронных документов служба делопроизводства осуществляет проверку подлинности электронной цифровой подписи, вместе с электронными документами в структурные подразделения передаются их регистрационные данные.

Документы на бумажной основе также передаются вместе с соответствующими отметками в регистрационных формах (журналах, карточках). В крупных организациях, учреждениях, где структурные подразделения расположены на значительном расстоянии друг от друга, для доставки поступивших, внутренних и исходящих документов организуется курьерская связь. Курьеры совершают два-три обхода здания (территории) по заранее разработанным маршрутам в установленные часы, забирая документы для отправки и доставляя поступившие документы.

Самым *нерациональным способом* доставки и передачи документов является выполнение этой работы *специалистами аппарата управления*, так как расходуется их рабочее время, дорожает доставка и, соответственно, весь аппарат управления. К тому же доставка документов не является функциональной обязанностью специалиста управленческого аппарата, поэтому каждый из них озабочен только доставкой до места назначения своих документов, ответственность за доставку иных документов нигде, как правило, не регламентируется. Децентрализация приема-передачи документов приводит к тому, что они оседают у исполнителей и не включаются в информационную систему организации. Как следствие, теряется контроль и за документооборотом, и за деятельностью структурных подразделений и исполнителей. Кроме того, значительно увеличивается возможность потери важных для организации документов. Решить эту задачу можно путем *регламентации движения и учета всех потоков информации*.

Предварительное рассмотрение документов и направление их на исполнение

Движение документов зависит от числа инстанций прохождения документов (структурных подразделений и должностных лиц) и делопроизводственных операций, которые выполняются с документами до передачи их на исполнение. Число инстанций определяется структурой организации, распределением обязанностей между руководством, степенью самостоя-

тельности структурных подразделений, технологией регистрации и общей организации делопроизводства. В небольших организациях документ передается исполнителю практически сразу после рассмотрения руководителем. В крупных организациях с многоступенчатой структурой сроки прохождения документов от получения до исполнителя будут значительно увеличены.

Обработка документов при их поступлении в организацию позволяет выделить первичные потоки документов: в адрес руководства организации, руководства структурных подразделений, исполнителей. Эту же задачу решает предварительное рассмотрение, которое проводится непосредственно после первичной обработки документов и значительно ускоряет движение документов. Правилами делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти предварительное рассмотрение документов определено как обязательная операция по обработке поступивших документов. Результатом предварительного рассмотрения должно быть направление документа руководителю организации, учреждения или заместителям руководителя в соответствии с установленным распределением обязанностей между руководителем, его заместителями и иными должностными лицами для вынесения указания по исполнению документа.

Таким образом, на данном этапе определяется, какие документы должны передаваться на рассмотрение руководства, а какие могут быть переданы непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям. Неквалифицированная служба ДОУ просто передает руководителю все полученные документы и забирает их после того, как он просмотрел всю папку. Руководитель при этом тратит значительное время на просмотр поступивших документов, из которых какая-то часть не требует решения, т.е. может быть передана на исполнение, минуя этап рассмотрения их руководителем. Одной из задач предварительного рассмотрения является освобождение руководителя от излишнего потока второстепенной информации.

Предварительное рассмотрение документов проводится секретарем руководителя, его помощником или одним из работников службы делопроизводства. Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству устанавливают, что основанием для принятия решения в ходе предварительного рассмотрения является *содержание документа*, а не адресование документа соответствующему должностному лицу. Поэтому необходимо иметь четкие представления о положении дел в организации, функциях структурных подразделений, функциях и специализации отдельных сотрудников. Для этого работники должны иметь высокую квалификацию, достаточный стаж работы, хорошее знание распределения обязанностей между работниками организации, а также доверие к ним руководителя.

Предварительное рассмотрение предусматривает просмотр всех поступивших на имя руководства документов. При этом выявляется документация, которая должна быть предоставлена руководителю в обязательном порядке. Это – распорядительные документы вышестоящих органов власти и управления, документы по принципиальным вопросам деятельности, имеющие большое значение в связи со сложившейся ситуацией, требующие координации работы структурных подразделений и т.д. Перечень таких вопросов может быть составлен самим руководителем. Остальные документы после предварительного рассмотрения службой документационного обеспечения управления или помощником руководителя направляются исполнителям. Документы, предназначенные нескольким структурным подразделениям или исполнителям, передаются им поочередно или одновременно в копиях.

После рассмотрения руководителем документы передаются на исполнение в соответствии с резолюцией. Резолюция должна быть краткой, содержать указание на исполнение, срок исполнения (если он не указан в документе), подпись и дату.

В соответствии с указаниями по исполнению подлинник документа направляется руководителю структурного подразделения – ответственному исполнителю, соисполнителям направляются копии документов. Изготовление копий документов для рассылки исполнителям является функцией службы делопроизводства. Передача документов между структурными подразделениями осуществляется через службу делопроизводства. Все документы передаются руководителям или исполнителям только после их регистрации.

Формы исполнения входящих документов могут быть различными. Ряд документов содержит указания, инструкции, просьбы по выполнению каких-либо действий. Их исполнением будет являться конкретная деятельность специалиста (проведение переговоров, консультации по вопросам, определенным поступившим документом, организация каких-либо мероприятий и т.д.). В этом случае после исполнения на поступившем документе делается отметка о произведенных действиях, заверяемая подписью исполнителя.

Например:

Проведены переговоры. 20.07.2015

Должность

Подпись

Инициалы, фамилия

Информация других документов требуется для ознакомления сотрудников с реальным положением дел, например с результатами решения каких-либо вопросов. Служба делопроизводства знакомит необходимый круг сотрудников с документом, на котором проставляются соответствующие отметки.

Например:

Принято к сведению

или

Принято к руководству

Должность

Подпись

Инициалы, фамилия

Дата Сводки, отчеты, заявки, информационные письма и другие документы, также не требующие письменного ответа, передаются специалистам, которые используют их в оперативной работе. Например, данные, содержащиеся в поступившем документе, сотрудник может включить в свой отчет. Наибольшее внимание уделяется документам, которые требуют ответа. Их исполнение заключается в подготовке ответного (исходящего) документа. Исполненные входящие документы после проставления на них отметок об исполнении подшиваются в соответствующие дела.

Обработка исходящих документов

Видовой состав исходящего документопотока достаточно однородный. Большую его часть составляют служебные письма. Иные виды документов (справки, планы, отчеты и т.д.) чаще всего отправляются из организаций с сопроводительными письмами.

Работа с *исходящими документами*, как инициативными, так и ответными, заключается в следующих действиях:

- подготовка проекта документа;
- его оформление и согласование (визирование);
- удостоверение;
- регистрация;
- отправка из организации.

Исполнитель документа определяется резолюцией руководителя. Свои соображения по характеру исполнения документа исполнитель докладывает руководителю в устной или письменной (предоставляя проект ответного документа) форме. Если в резолюции перечислены несколько фамилий, *должностное лицо, указанное первым, является ответственным исполнителем*, остальные – соисполнителями. Ответственный исполнитель организует каждый этап работы над документом, имеет право давать задания соисполнителям, координирует работу соисполнителей и несет персональную ответственность за исполнение документа. Анализ собранной информации позволяет определить, является ли достаточным ее объем и качество (достоверность, актуальность, объективность). Ответственный исполнитель отвечает за полноту и достоверность собранной информации, выбор рационального варианта решения управленческого (технического, юридического, финансового и др.) вопроса. Он обязан информировать службу контроля обо всех изменениях, возникающих в ходе исполнения документа:

о переносе срока исполнения, передаче документа другому исполнителю (в другое подразделение и др.).

Предложения об изменении ответственного исполнителя оформляются в письменном виде. В организации должен быть установлен срок оформления и передачи таких предложений руководителю организации или структурного подразделения. Например, в федеральных органах исполнительной власти предложения вносятся в течение трех дней с даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям – незамедлительно.

Изменение ответственного исполнителя и состава соисполнителей осуществляется на основании резолюции руководителя, давшего поручение. Структурное подразделение, обеспечивающее контроль, оформляет изменение головного исполнителя и (или) соисполнителей.

Составление документа может осуществляться в два этапа: чернового варианта (черновика) и проекта документа. Черновик может быть составлен на листе бумаги любым способом (рукописным, машинописным), может многократно исправляться и дополняться новой информацией. В процессе составления чернового варианта исполнитель консультируется, подбирает все новые и новые сведения, редактирует текст и т.п. Черновик отражает работу автора документа только над его текстом и не требует оформления.

Проект документа, в отличие от черновика, оформляется полностью. Он составляется на соответствующем бланке, содержит все необходимые реквизиты, за исключением личных подписей, конкретных дат и номеров.

В настоящее время при составлении проекта документа на компьютере эти две стадии часто совмещаются: бланк документа выводится на экран, на нем составляется черновик текста, который после соответствующего редактирования дополняется необходимыми реквизитами и распечатывается. Это значительно ускоряет составление документа. Однако такой порядок составления проекта документа возможен только в случае, когда бланк документа в организации изготавливается с помощью компьютера. Если в организации используются бланки, изготовленные типографским способом, то вначале составляется черновик текста, а на бланк затем переносится его окончательный вариант.

Проект документа проходит этап согласования с руководителями структурных подразделений и специалистами, которых касается содержание документа. Их согласие с содержанием документа выражается визированием. Согласование может быть внешним. В этом случае проект документа направляется соответствующим организациям или конкретным должностным лицам этих организаций. Повлиять на ускорение процесса внешнего согласования проекта документа, в отличие от внутреннего согласования, значительно сложнее. Во многом сроки зависят от принятого в

сторонних организациях порядка рассмотрения и согласования документов. Тем не менее исполнитель должен контролировать этот процесс и уведомлять руководство о возникающих проблемах.

Для предварительного ознакомления и согласования с несколькими должностными лицами проект документа может быть размножен и передан одновременно всем участникам его подготовки – организациям и лицам (*параллельное согласование*). Однако иногда требуется последовательное согласование, в соответствии с функциями сторонних организаций или структурных подразделений данной организации.

Принципиальные изменения в процессах визирования могут происходить при наличии в организации локальной компьютерной сети. Такая сеть позволяет создавать документ в электронной форме, затем передавать его для редактирования, получения заключения, визирования. Технические возможности компьютерных технологий позволяют изменить прежние методы работы, однако требуют решения вопросов, связанных с доступом к информации сотрудников организации. При рассмотрении и согласовании электронных документов в системе электронного документооборота могут использоваться способы подтверждения действий с электронными документами, при которых электронная цифровая подпись не используется. Способы визирования электронных документов должны быть закреплены внутренними нормативными документами.

После получения на проекте документа всех виз документ перепечатывают с учетом сделанных замечаний и передают на подпись руководителю вместе с приложениями к ним. Исходящие документы подписываются руководством организации или руководителями структурных подразделений. Уровень подписания документов оказывает непосредственное влияние на движение исходящих документов: чем он выше, тем больше инстанций должен пройти документ. Поэтому целесообразно там, где возможно, предоставлять право подписи руководителям структурных подразделений в соответствии с их функциями.

После подписания исходящий документ передается в службу документационного обеспечения управления или секретарю для регистрации, затем на отправку. Поступивший документ и копия отправленного документа с визами согласования подшиваются в дело. На документе и в регистрационной форме проставляются соответствующие отметки об исполнении.

Обработка и отправка из организации документов осуществляется централизованно экспедицией, должностным лицом службы ДОУ или секретарем. Документы для отправки принимаются полностью оформленными, подписанными, зарегистрированными и с *отметкой о категории отправления*. Если адресат подготовленного документа является новым партнером, в службу делопроизводства кроме документа передается адрес получателя

(если он не указан на самом документе). На документ, рассылаемый более чем в четыре адреса, исполнитель готовит список рассылки документа. Написание адресов на конвертах должно соответствовать действующим почтовым правилам.

Работник службы делопроизводства проверяет правильность оформления документов (наличие подписи, даты, регистрационного индекса), наличие указанных в документе приложений, соответствие количества экземпляров количеству адресатов, правильность адресования, соответствие даты подписания дате отправки. Неоформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку в структурные подразделения. На заказную корреспонденцию, корреспонденцию, направляемую в адрес иностранных организаций, и на документы с пометкой «Для служебного пользования» составляется реестр, который затем возвращается в экспедицию с распиской работников почтового отделения связи, курьера или иного лица, обеспечивающего отправку документов. Документы, поступившие на отправку, обрабатываются и отправляются в тот же день или не позднее первой половины следующего рабочего дня.

Поступивший документ с соответствующими отметками об исполнении, копию отправленного ответного документа с визами согласования, а также список рассылки, если он составлен, исполнитель подшивает в дело. Электронные документы после их исполнения подлежат хранению в установленном Правилами делопроизводства порядке в течение сроков, предусмотренных для аналогичных документов на бумажном носителе.

Такой же порядок предусмотрен для работы с инициативными исходящими документами. *Электронные сообщения, посылаемые по электронной почте, исполняются аналогично документам на бумажных носителях.*

Обработка внутренних документов

Многообразие задач внутреннего управления обуславливает достаточно разнообразный видовой состав внутренних документов. Это в значительной степени отличает внутренний документопоток от потоков входящих и исходящих документов.

На этапах подготовки и оформления работа с большинством видов внутренних документов организуется так же, как с исходящей документацией. На этапе исполнения маршруты их движения совпадают с входящим документопотоком. Например, докладные записки, как и входящие письма, передаются на рассмотрение руководителю, который определяет характер дальнейших действий по этому документу. Отличия имеются в подготовке распорядительных документов.

Распорядительные документы могут издаваться руководителями, действующими на основе единоначалия, или коллегиальными органами разных уровней управления. Это определяет порядок движения документов и рабо-

ты с ними. Движение и обработка документов, издаваемых единолично и коллегиально, имеют существенные различия.

Работа с распорядительными документами, издаваемыми единолично

Обработка распорядительных документов, издаваемых руководителями единолично (приказов, распоряжений), проходит следующие стадии:

- подготовка проекта распорядительного документа;
- оформление и согласование проекта;
- удостоверение документа;
- регистрация.

После регистрации распорядительных документов технология работы с ними меняется - она организуется как работа с входящими документами:

- направление распорядительных документов на исполнение;
- исполнение документов;
- контроль их исполнения;
- помещение исполненных документов в дело.

Проекты документов составляют специалисты структурных подразделений, они же организуют согласование. Так, приказы по основной деятельности должны согласовываться в юридическом отделе или с юристом, приказы по личному составу готовятся кадровой службой с соблюдением трудового законодательства и т.п. В целом процедура согласования распорядительных документов не отличается от процедуры визирования проекта исходящего документа. Если соответствующее должностное лицо высказывает замечания или дополнения к изложенному в тексте материалу, он проставляет надпись «Замечания прилагаются», свою подпись и дату. В этом случае проект документа с листом замечаний возвращаются исполнителю на доработку. Далее доработанный Проект должен вторично пройти процедуру согласования. Все это может значительно затянуть подготовку проекта документа. Чтобы этого не происходило, во внутренних документах (например, в инструкции по делопроизводству) важно предусмотреть временные ограничения повторного согласования и окончательной подготовки проекта документа.

Оформленный и согласованный проект документа направляется на подпись руководителю организации или структурного подразделения и затем регистрируется. Оригинал распорядительного документа сразу после регистрации помещается в соответствующее дело, которое хранится в службе делопроизводства или у секретаря руководителя. Исполнителям поручений раздают копии документов, которые после исполнения подшивают в дела соответствующих подразделений.

Этап отправки внутренних документов, как правило, отсутствует. Однако есть исключение, которое связано с отправкой копий распорядительных документов из головных организаций в их территориально разобщен-

ные структурные подразделения (филиалы, представительства). В этом случае правила отправки внутренних и исходящих документов совпадают.

Работа с распорядительными документами, издаваемыми коллегиально

Документооборот коллегиальных органов проходит ряд этапов, которые соответствуют порядку подготовки, проведения и документального оформления хода заседаний (совещаний, собраний).

Документооборот коллегиальных органов во многом отличается от движения и обработки приказов или распоряжений. Он проходит ряд типовых этапов, которые соответствуют порядку подготовки, проведения и документального оформления хода заседаний (совещаний, собраний).

Подготовка заседания начинается с принятия *решения о его проведении и подготовки повестки дня*. Работа постоянно действующего коллегиального органа ведется в соответствии с утвержденным планом, однако в него могут быть внесены коррективы, продиктованные сложившейся ситуацией. Поэтому повестка дня всегда уточняется и согласовывается с председателем коллегиального органа. Кроме этого, секретарь коллегиального органа уточняет мнения докладчиков по вопросам повестки дня, число и фамилии должностных лиц, которых следует пригласить на совещание, и другие вопросы. Следует различать членов коллегиального органа и приглашенных. Приглашенными считаются должностные лица, которые не входят в состав коллегиального органа, но или имеют непосредственное отношение к обсуждаемым вопросам, или являются исполнителями решений.

Следующим этапом является *подготовка необходимых документов к заседанию*. Их состав зависит от вопросов повестки дня. Готовящиеся документы могут являться иллюстративным материалом, документами, содержащими какие-либо конкретные сведения, проектами документов, которые должны утверждаться на заседании, и т.п. Готовят все необходимые материалы структурные подразделения или должностные лица, отвечающие за подготовку конкретного вопроса повестки дня. Они же составляют проект будущего решения по данному вопросу. Подготовка проекта решения имеет большое значение, так как его наличие позволяет оперативно обсудить вопрос, своевременно внести правки, учесть замечания участников заседания. В конечном итоге это значительно ускоряет принятие коллегиальным органом итогового решения.

Подготовленную для заседания документацию передают *секретарю коллегиального органа*. Важно установить предельные сроки передачи подготовленных документов, чтобы секретарь успел размножить их в необходимом числе экземпляров и предоставить участникам заседания. Сроки и порядок предоставления информации должны закрепляться соответствующими локальными нормативными актами, регламентирующими деятель-

ность коллегиального органа: положением о данном органе, регламентом его заседаний и т.п.

Следующим этапом является *направление сообщения* о проведении заседания членам коллегиального органа и приглашенным. Способом оповещения может являться почтовая рассылка приглашений, оповещение по телефону, направление сообщения факсом или электронной почтой. Его выбор во многом зависит от того, где находятся участники заседания (в данном городе или других городах) и работниками каких организаций они являются. Так, если участники являются сотрудниками данной организации, секретарь может позвонить им по телефону или разнести приглашения в отпечатанном виде. Для работников других организаций лучше подготовить официальный документ, подписанный председателем коллегиального органа. Он может быть передан курьером, отправлен по почте, передан в виде телефонограммы и т.д. Однако, независимо от способа передачи, сообщение (приглашение) должно обязательно содержать следующие сведения: повестку дня заседания, дату, время и место его проведения, схему проезда. Вместе с приглашением может быть направлена и подготовленная в соответствии с повесткой дня информация, включающая проекты решений. Если такая информация не рассылается, то в сообщении, помимо названных сведений, следует указать адрес, где можно ознакомиться с соответствующими документами, время, в течение которого это можно сделать, и контактный телефон секретаря коллегиального органа.

Для четкой организации работы необходим *список участников*. Если созывается заседание постоянно действующего коллегиального органа, то список его членов обязателен, однако он должен быть дополнен *списком приглашенных* на заседание. Список используется секретарем для определения нужного количества экземпляров документов при их размножении, для рассылки приглашений и регистрации участников.

Ход заседания и принятия решений *протоколируется*. Протокол составляется *на основании записей*, которые ведутся во время заседания секретарем. При проведении особенно важных заседаний или собраний может вестись стенограмма или аудиозапись выступлений при помощи различных звукозаписывающих устройств. Расшифрованная стенограмма прикладывается к протоколу и хранится вместе с ним, как правило, постоянно. Аудиозаписи хранятся в течение года и затем уничтожаются.

Проект протокола составляется секретарем заседания по установленной форме в течение нескольких (3-5) дней после заседания. Для подготовки ряда протоколов установлены более длительные сроки. Например, в соответствии с Федеральным законом «Об акционерных обществах» протокол общего собрания акционеров оформляется в течение двух недель.

Протоколы приобретают юридическую силу после их подписания председателем и секретарем заседания и регистрации. Некоторые разновидности протоколов подлежат утверждению руководителем организации (например, протокол заседания технического совета, экспертной комиссии и т.д.). После утверждения протоколы возвращаются секретарю коллегиального органа. Доведение решений коллегиального органа, содержащихся в протоколе, до исполнителей может осуществляться несколькими способами: издание распорядительных документов (решений или постановлений), составление выписок из протокола или размножение самого протокола и направление исполнителям его копий. Решений, зафиксированных в протоколе, может быть несколько, поэтому на основании одного протокола может быть издано несколько распорядительных документов или составлено несколько выписок.

Исполнителям направляются полностью оформленные, подписанные и зарегистрированные документы. Решения и постановления направляются исполнителям в копиях, их подлинники хранятся в делах коллегиального органа.

Дальнейшая работа с распорядительными документами, которые издаются коллегиальными органами, практически совпадает с порядком движения и обработки распорядительных документов, изданных единолично:

- постановка на контроль и контроль исполнения решений;
- исполнение (выполнение определенных действий или подготовка соответствующих документов);
- снятие с контроля и помещение исполненных документов в дела.

2.6. Электронный документ.

Электронный документ:

- документ, зафиксированный на электронном носителе (в виде набора символов, звукозаписи или изображения) и предназначенный для передачи во времени и пространстве с использованием средств вычислительной техники и электросвязи с целью хранения и общественного использования;

- форма представления информации в целях её подготовки, отправления, получения или хранения с помощью электронных технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

- документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

Электронный документ – любая текстовая, звуковая, графическая и другая неструктурированная информация, созданная с помощью средств компьютерной обработки информации и сохранённая на машинном носителе. Электронный документ в системе электронного документооборота состоит из текста (содержимого электронного документа) и карточки — формы, содержащей набор атрибутов, описывающих документ (наименование документа, автор, дата создания, корреспондент и т.д.).

Электронный документ содержит информацию, которая может быть использована, например, для поиска документа или отнесения его к той или иной группе. Это может быть текст или электронная форма Microsoft Word, таблица Excel или сообщение в формате электронной почты Internet и т.д. Файлы документов могут не содержать внутри себя структурных элементов (обычные текстовые документы) или, наоборот, быть структурированными. Последние внутри себя содержат элементы структуры, позволяющие внешним приложениям получать информацию об отдельных элементах информации (формы Word, электронные таблицы, документы в формате XML). В настоящее время существуют различные форматы электронных документов, наиболее распространенным из которых является платформонезависимый ODF стандарта ИСО 26300.

Особый тип документов представляют собой записи баз данных специализированных систем автоматизации групповой работы, таких как электронные формы Microsoft Exchange или документы 1С. Подобный документ, в отличие от обычного электронного документа, не представлен в виде отдельного файла, а является целостной единицей информации, которая имеет уникальный идентификатор, средство отображения и модификации. К этой группе документов можно отнести отчеты, порождаемые в результате работы прикладных ИС. Такие документы динамически формируются из записей различных баз данных. После просмотра или вывода на печать подобный документ прекращает свое существование в информационной системе в качестве единого объекта – он «живет» только в рамках определенного приложения, поэтому, например, для передачи в другое подразделение его следует преобразовать в документ иного типа. Электронный документ приобретает юридическую значимость благодаря электронной цифровой подписи, которая аналогична подписи на бумажном носителе и равнозначна ей, если при этом соблюдаются определенные условия.

2.7. Электронный документооборот.

Электронный документооборот-это способ организации работы с документами, при котором основная масса документов используется в электронном виде и хранится централизованно.

Возможности системы электронного документооборота Е1:

СЭД Е1 Евфрат позволяет вести учет документооборота и регистрировать документы, полученные по электронной почте, созданные в MS Word и MS Excel, а также в аналогичных приложениях Open Office или из Проводника MS Windows, используя соответствующую кнопку на панели инструментов указанных приложений. Регистрируемые документы распределяются по потокам, отражающим номенклатуру дел компании, например, входящие документы, исходящие, приказы, договоры и т.д.

Администратор системы имеет право корректировать их (создавать/удалять, давать название, регулировать текущее значение счетчиков, состав реквизитов, значения словарей и справочников). При необходимости возможна модификация РКК потоков или создание новых типов потоков.

В некоторых компаниях (например, из государственного сектора) нельзя избежать полного отказа от обращения бумажных документов. Специально для таких организаций в системе электронного документооборота Е1 Евфрат реализована возможность перевода всех сущностей системы (документов, регистрационно-контрольных карточек, согласований, поручений и т.д.) в бумажный вид через печать. Поддержка электронно-бумажного документооборота в «Е1 Евфрат» позволяет использовать бумажные документы только тогда и там, где это действительно необходимо. Например, при подготовке к аудиторской проверке компании все электронные документы без усилий могут быть переведены в бумажные копии.

Основные понятия электронного документооборота:

Документооборот – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления (ГОСТ Р 51141-98); комплекс работ с документами: приём, регистрация, рассылка, контроль исполнения, формирование дел, хранение и повторное использование документации, справочная работа.

Электронный документооборот (ЭДО) – единый механизм по работе с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства».

Основные принципы электронного документооборота:

- однократная регистрация документа, позволяющая однозначно идентифицировать документ;
- возможность параллельного выполнения операций, позволяющая сократить время движения документов и повышения оперативности их исполнения;
- непрерывность движения документа, позволяющая идентифицировать ответственного за исполнение документа (задачи) в каждый момент времени жизни документа (процесса);

- единая (или согласованная распределённая) база документной информации, позволяющая исключить возможность дублирования документов;
- эффективно организованная система поиска документа, позволяющая находить документ, обладая минимальной информацией о нём;
- развитая система отчётности по различным статусам и атрибутам документов, позволяющая контролировать движение документов по процессам документооборота и принимать управленческие решения, основываясь на данных из отчётов.

2.8. Объем документооборота организации, его влияние на организацию работы с документами.

Объем документооборота подсчитывают на основе данных учета документов в экспедиции или канцелярии, то есть на участках первоначальной обработки и отправки, а также по регистрационным формам в службе делопроизводства и в структурных подразделениях. Так как регистрация ведется в пределах отдельных групп документов (приказы, протоколы, переписка, отчеты, обращения граждан и др.), то и подсчет объема документооборота нужно проводить по выделенным участкам регистрации.

Общепринятая методика подсчета документооборота предусматривает выражение его объема дробью, в числителе которой указывают количество подлинников, а в знаменателе – количество копий. Однако при этом полученный результат будет некорректным - многие документы состоят из нескольких страниц, что при таком подходе не отразится в общем результате. Основное правило подсчета документов – однократность.

Служба делопроизводства периодически (ежеквартально, ежегодно) составляет сводки данных об объеме документооборота, где помимо количественных данных приводится анализ объема документооборота. Такие сведения позволяют установить определенные закономерности роста и состояния документооборота, его изменений. Установлено, что плотность документооборота существенно меняется в пределах года, квартала, месяца, недели. В начале этих временных отрезков резко возрастает количество поступающих документов, в конце – отправляемых.

Кроме того, учет документооборота позволяет:

- определить загрузку организации в целом, ее структурных подразделений и отдельных исполнителей;
- определить соответствие маршрутов движения тех или иных документов задачам и функциям структурных подразделений или должностных лиц;
- разработать мероприятия по совершенствованию процессов обработки документов в целом или их отдельных операций;

- установить оптимальное количество информации, необходимой и достаточной для функционирования аппарата управления;
- рассчитать численность службы делопроизводства

При организации документооборота в конкретной организации учитывается ряд факторов, в частности: форма организации делопроизводства (централизованная, децентрализованная, смешанная), структура организации (чем больше уровней управления, тем сложнее система документооборота), способы принятия решений и характер распределения обязанностей между руководителями организации.

Централизованная форма делопроизводства предполагает максимальное сосредоточение операций по обработке документов в службе документационного обеспечения управления и по возможности полное освобождение структурных подразделений от выполнения делопроизводственных функций (регистрации и учета документов, хранения дел и др.). Децентрализованная форма предполагает, что в структурных подразделениях организации ведется отдельное делопроизводство (прием, обработка, регистрация и др.). Такая форма делопроизводства оправдана только в случае территориальной разобщенности организации, при наличии удаленных от центрального офиса подразделений. При смешанной форме часть делопроизводственных функций выполняет служба документационного обеспечения управления, часть – подразделения. Характер распределения функций между службой документационного обеспечения управления и подразделениями может быть разным, чаще всего при смешанной форме делопроизводства часть документов регистрируется, контролируется, формируется в дела и хранится в службе документационного обеспечения управления (как правило, это документы, поступающие руководству и исходящие от руководства), а часть документов регистрируется, контролируется, исполняется, хранится в структурных подразделениях (как правило, это документы по вопросам, решение которых находится в компетенции подразделений).

В целом движение исходящих документов включает следующие этапы:

- подготовка исполнителем проекта документа;
- согласование (визирование) проекта документа;
- доработка проекта документа по замечаниям;
- повторное визирование документа;
- подписание документа руководителем;
- регистрация документа (в службе документационного обеспечения управления или в подразделении, если документ подписан руководителем подразделения);
- передача документа в службу документационного обеспечения управления (если документ подписан руководителем подразделения);

- отправка документа корреспонденту и передача копии в дело.

Документы, переданные на отправку, должны быть отправлены в тот же день или, в крайнем случае, – на следующий день.

2.9. Анализ документооборота организации.

Своевременный анализ и оценка документооборота организации являются условиями её эффективного функционирования и стабильного развития. Реально повысить эффективность работы организации невозможно без постоянного совершенствования документирования всех ключевых и обеспечивающих бизнес-процессов, а также без улучшения постановки делопроизводства.

В связи с широким внедрением СЭД в практику деятельности организаций эти проблемы особенно обострились.

Эффективный анализ документопотоков включает в себя не только оценку количественных показателей, но и требует объединения в единой многоуровневой модели показателей эффективности документооборота и бизнес-процессов. Именно такой подход позволяет проследить взаимовлияние недочетов, имеющих в документировании и организации работы с документами, и показателей эффективности ключевых и обеспечивающих бизнес-процессов. Поскольку указанные зависимости между показателями состояния документооборота, параметрами эффективности бизнес-процессов и параметрами эффективности организации носят смысловой характер, задача анализа документооборота требует применения эвристических правил и может быть решена при помощи экспертной системы с использованием методов инженерии знаний.

Инженерия знаний имеет два типа противоположных методов представления, извлечения, структурирования и использования знаний в БЗ о состоянии документооборота:

- неформальные (семантические) модели представления знаний;
- формальные модели представления знаний.

К первому типу методов относятся семантические сети, продукции, фреймы, ко второму – нейронные сети.

Каждая модель представления знаний имеет свои преимущества и недостатки. Поэтому необходимо решить, какой из двух подходов является наиболее перспективным при осуществлении анализа документооборота-использование нейронных или семантических сетей.

2.10. Использование данных анализа для совершенствования работы с документами.

Повышение эффективности работы аппарата управления может быть достигнуто за счет совершенствования его структуры, повышения квалифи-

кации кадров, улучшения организации, механизации и автоматизации выполнения наиболее трудоемких процессов управленческой деятельности.

Наибольший эффект достигается при комплексном, взаимосвязанном и гармоничном развитии всех этих направлений. На современном этапе можно отметить, что в связи с развитием информационных технологий значительно повысилась эффективность работы, но их внедрение на предприятиях происходит постепенно, что связано со значительными финансовыми и организационными затратами.

Наиболее оптимальным в аспекте совершенствования документационного обеспечения управления представляется переход к принципиально иной информационной технологии в органах управления, основанной на органичном включении комплекса технических средств в управленческий процесс – автоматизированной системе документационного обеспечения управления.

Выбор автоматизированной информационной системы документационного обеспечения управления является в настоящее время весьма актуальной задачей для многих отечественных организаций и предприятий. Большинство публикаций на данную тему посвящено в основном отдельным функциональным достоинствам и недостаткам различных систем электронного документооборота. В них, как правило, не рассматриваются и не учитываются в полной мере требования самого объекта автоматизации — управленческой деятельности.

План семинарских занятий

- 2.1. Понятия «документооборот», «организация документооборота».
- 2.2. Общие принципы и методические основы организации документооборота.
- 2.3. Документопотоки и их структура, направленность движения, маршруты.
- 2.4. Этапы движения документов.
- 2.5. Технология обработки документов, входящих в разные документопотоки.
- 2.6. Электронный документ.
- 2.7. Электронный документооборот.
- 2.8. Объем документооборота организации, его влияние на организацию работы с документами.
- 2.9. Анализ документооборота организации.
- 2.10. Использование данных анализа для совершенствования работы с документами.

Практические задания

1. Ответьте на вопросы.

1. Каковы основные этапы документооборота?
2. Как выражается объем документооборота?
3. В каком случае конверты при обработке присылаемой документации не уничтожаются?
4. Какова цель регистрации?
5. Что является основным принципом регистрации?
6. Какие виды документов не подлежат регистрации?
7. Когда документы регистрируют?
8. В чем преимущества карточной формы регистрации?
9. Какие формы регистрации документов используются в организации?
10. Когда регистрируются присылаемые документы?
11. Когда регистрируются создаваемые документы?
12. Какие виды документов подлежат обязательному контролю?
13. Кто устанавливает индивидуальные сроки исполнения документа?
14. С какого момента исчисляется срок исполнения документа?
15. Кто может продлить срок исполнения документа?
16. Когда документ считается исполненным?
17. Из чего состоит индекс документа?
18. В скольких экземплярах оформляется регистрационная карточка?

2. Укажите, верны ли следующие утверждения.

1. В каждом учреждении должны быть разработаны схемы движения основных категорий документов:
 - а) да;
 - б) нет.
2. Ускорение документооборота достигается за счет сокращения количества обрабатываемых документов:
 - а) да;
 - б) нет.
3. Первоначальная обработка поступающей корреспонденции в учреждении четвертой категории осуществляется секретарем:
 - а) да;
 - б) нет.
4. Вскрытию подлежит вся корреспонденция, поступающая в организацию:
 - а) да;
 - б) нет.
5. Конверты после вскрытия присылаемой корреспонденции всегда

уничтожают:

- а) да;
- б) нет.

6. Факт поступления документа в организацию оформляется резолюцией руководителя:

- а) да;
- б) нет.

7. Отметка о поступлении документа в организацию проставляется на любом свободном месте листа документа:

- а) да;
- б) нет.

8. Отметку о поступлении документа в организацию можно проставлять на конверте:

- а) да;
- б) нет.

9. Все документы, поступившие в организацию, подлежат регистрации:

- а) да;
- б) нет.

10. Основной принцип регистрации – однократность:

- а) да;
- б) нет.

11. Поступающие документы регистрируют в день поступления:

- а) да;
- б) нет.

12. Создаваемые документы регистрируются в день подписания или утверждения:

- а) да;
- б) нет.

13. В учреждении с объемом документооборота свыше одной тысячи документов в год используют журнальную форму регистрации:

- а) да;
- б) нет.

14. Регистрационные карточки могут быть разного цвета:

- а) да;
- б) нет.

3. Выберите правильный вариант ответа.

1. Документы, поступившие не по адресу, следует:

- а) вернуть на почту;
- б) уничтожить.

2. Конверты поступивших документов:
- а) уничтожают;
 - б) оставляют;
 - в) в зависимости от ситуации.
3. Факт поступления документа в организацию оформляют реквизи-
том:
- а) отметка о контроле;
 - б) отметка о поступлении документа;
 - в) отметка об исполнителе.
4. Обязательной регистрации подлежат:
- а) экспресс-информация;
 - б) рекламные письма;
 - в) заявления граждан.
5. Целью регистрации является:
- а) обеспечение учета и контроля;
 - б) быстрый поиск документов;
 - в) все вышеперечисленное.
6. Процедура регистрации включает в себя:
- а) один этап;
 - б) два этапа;
 - в) три этапа.
7. В индекс документа не входит:
- а) код по ОКУД;
 - б) номер дела по номенклатуре;
 - в) номер структурного подразделения.
8. Жалоба или заявление, поступившие в адрес организации, имеют индекс:
- а) № 18-М;
 - б) № 18;
 - в) № 18 о/к.
9. Приказ по основной деятельности имеет индекс:
- а) 34 л/с;
 - б) № 34;
 - в) № 34-к.
10. Не подлежит регистрации:
- а) приказ по основной деятельности;
 - б) жалоба гражданина;
 - в) письмо информационного характера, присланное для сведения.
11. Обязательной регистрации подлежат:
- а) документ, который по своему содержанию требует решения или ответа;

- б) программа совещания;
 - в) планово-финансовая документация.
12. Индивидуальные сроки исполнения устанавливает:
- а) исполнитель;
 - б) руководитель;
 - в) секретарь.
13. Срок исполнения документа исчисляется:
- а) с момента поступления документа в организацию;
 - б) с момента получения документа исполнителем;
 - в) с даты поступившего документа.
14. Срок исполнения документа может продлить:
- а) тот, кто его установил;
 - б) исполнитель документа;
 - в) руководитель.
15. Документ считается исполненным:
- а) когда есть указание руководителя;
 - б) когда проставлена отметка об исполнении;
 - в) после регистрации документа.

4. Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Документооборот – это _____ документов в учреждении с момента их _____ или получения до завершения _____ или отправления.

2. Объем документооборота – это _____ поступающих и создаваемых документов за определенный период, обычно за год.

3. Основным принципом регистрации является _____.

4. Индексация – это проставление _____ и необходимых условных _____ при регистрации, указывающих место создания (исполнения) и хранения документа.

5. Карточная форма регистрации используется в учреждениях с объемом документооборота _____ единиц в год.

6. Срок исполнения – это период времени, который отводится на _____ документа, или календарная дата, на которую назначено завершение его _____.

Рекомендуемая литература по теме

1. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учеб.-практ. пос. – 2-е изд. перераб. – М.: КНОРУС, 2008. – 256 с.

2. Делопроизводство: Учебное пособие / Е.Н. Басовская, Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Е.М. Емышева; Под общ. ред. Т.В. Кузнецовой – М.: Форум, 2010. – 256 с.: 60х90 1/16. (Переплет) ISBN 978-5-91134-422-1, 500 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=198625>

3. Барихин А.Б. Делопроизводство и документооборот. – М.: Книжный мир, 2008. – 416 с.

4. Кирсанова, Мария Владимировна. Современное делопроизводство: учеб. пособие для студ. вузов / М. В. Кирсанова; Рос. акад. гос. службы при Президенте Рос. Федерации (М.), Сиб. акад. гос. службы (Новосибирск). – 4-е изд. – М.: Инфра-М, 2008. – 312 с. – (Высшее образование). – Библиогр.: с. 307-308 . – ISBN 978-5-16-001873-7: р. 140.00.

5. Стяжкина, Тамара Александровна. Делопроизводство предприятия: практич. пособие / Т. А. Стяжкина. – М.: Экзамен, 2006. – 286 с. – ISBN 5-472-01988-5: р. 41.00.

ТЕМА 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ РАБОТЫ

План лекции

3.1. Регистрация как составная часть технологии делопроизводства и информационно-поисковой системы по документам организации. Общие принципы и правила регистрации. Назначение и основные цели регистрации.

3.2. Характеристика современных регистрационных форм. Состав реквизитов регистрационных форм и правила их заполнения.

3.3. Правила индексирования документов.

3.4. Взаимосвязь регистрации документов с организацией информационно-справочной работы. Принципы формирования информационно-поисковых систем.

3.1. Регистрация как составная часть технологии делопроизводства и информационно-поисковой системы по документам организации. Общие принципы и правила регистрации. Назначение и основные цели регистрации.

Регистрация документа – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.

В обеспечении учета, поиска документов и контроля их исполнения ведущая роль принадлежит их регистрации. Именно регистрация является первым этапом при создании информационно-поисковых систем по документам организации. Она позволяет сформировать базу данных о документах, что делает возможным информационно-справочную работу и контроль исполнения документов. А значит, регистрация документов обеспечивает эффективный доступ к документам, необходимым для осуществления деловых операций, и отчетности по ним.

Основным *назначением регистрации* является обеспечение доказательства того, что документ был создан или включен в систему управления документами, а дополнительным назначением – о упрощение поиска документа. Регистрация включает краткое описание документа или запись метаданных о документе. При регистрации, т.е. при вводе документа в систему управления документацией, ему присваивается идентификатор (регистрационный индекс), который является уникальным внутри определенной системы управления документами. Таким образом, регистрация формализует включение документа в систему управления документами.

Идентификатор (регистрационный индекс) служит основным учетным и поисковым признаком документа. По регистрационным данным

можно получить сведения о поступлении и отправке документов, количественные данные для подсчета объема документооборота за определенные промежутки времени, провести анализ причин роста или снижения количества документов. Кроме того, регистрация документов дает возможность изучить структуру документооборота, его распределение по структурным подразделениям организации и т.д.

Необходимо иметь в виду, что *многие документы приобретают юридическую силу только после регистрации*. Исходящим документам регистрация придает официальный характер, фиксирует факт их составления и отправки. При регистрации входящих документов организация подтверждает не только факт их получения, но и дату с которой наступает ответственность за использование или исполнение заключенной в документах информации.

Система регистрации может быть традиционной (ручной) или автоматизированной, ряд организаций использует сочетание ручных методов регистрации документов с автоматизированными технологиями. Избранная система регистрации существенным образом влияет на всю систему документационного обеспечения управления, так как определяет технологию контроля исполнения документов, организацию информационно-справочной работы, дальнейшей работы с документами в делопроизводстве и архиве, обеспечение сохранности документов.

Для современных учреждений и организаций характерен постоянный рост объемов документооборота, и большая часть поступающих, внутренних и отправляемых документов регистрируется. Регистрация является одной из наиболее трудоемких делопроизводственных операций, она может оказывать тормозящее действие на движение документов между должностными лицами и структурными подразделениями. Поэтому при построении рациональной системы регистрации важно определить, какие документы должны регистрироваться, а какие нет.

Существует правило, в соответствии с которым обязательной регистрации подлежат документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях. При определении необходимости регистрации документов учитывают их содержание, авторство, вид, подлинность. Так, в обязательном порядке регистрируются документы, поступающие от органов государственной власти и управления, вышестоящих органов управления или направляемые в их адрес; важнейшие внутренние документы - приказы, протоколы и т.д.; входящие документы, которые требуют решения или ответа, и соответствующие исходящие документы. Отдельно от других документов должны регистрироваться обращения граждан. При этом не имеет значения способ получения документа – должны регистрироваться и документы, поступающие в организацию (или отправляемые из нее) по любым

каналам связи: почте, в виде электронных сообщений, по каналам факсимильной связи или через курьерскую связь.

Не подлежат регистрации документы, присланные для сведения и не требующие ответа, поздравительные письма, информационные и рекламные материалы, приглашения на различные мероприятия и т. п. Существенную помощь в определении такой категории документов может оказать перечень нерегистрируемых документов, который должен разрабатываться в каждой организации. Такой перечень может являться приложением к инструкции по делопроизводству или самостоятельным документом, который вводится в действие после утверждения руководителем организации.

По форме организации регистрация документов, как и вся работа с ними, может быть централизованной, децентрализованной или смешанной. При централизованной форме все документы – входящие, исходящие и внутренние – регистрируются в одном месте. Такая форма характерна для сравнительно небольших учреждений или фирм, в которых регистрацией занимается секретарь руководителя или должностное лицо в секретариате.

В крупных учреждениях или компаниях, а также в организациях с территориально разобщенными структурными подразделениями, регистрация документов ведется децентрализованно. Децентрализованная форма регистрации предполагает наличие многих пунктов регистрации документов: канцелярия, секретари структурных подразделений и т. д. При этом основным критерием распределения документов по структурным подразделениям является их адресование. Если документ адресован непосредственно в структурное подразделение или он направлен на исполнение резолюцией руководителя организации, то это подразделение будет местом регистрации документа. При децентрализованной регистрации в службе ДОУ регистрируются документы, адресованные руководству организации, и важнейшие внутренние документы, например приказы.

Централизация операций по регистрации в крупных организациях с большим объемом документооборота возможна при использовании автоматизированных систем документационного обеспечения. В этом случае, во-первых, сокращается трудоемкость обработки документов. В структурных подразделениях, сокращается время на движение документов и, во-вторых, появляется возможность сформировать единую информационную базу по документам всей организации.

В электронной среде системы управления документами могут быть спроектированы так, чтобы регистрировать документы посредством автоматических процессов, не требующих вмешательства сотрудника службы управления документами.

Специализированная документация: расчетно-денежная, плановая, статистическая отчетность, печатные издания и др., как правило, не реги-

стрируется службой делопроизводства. Ее регистрацией занимаются соответствующие функциональные структурные подразделения (бухгалтерия, финансовый отдел, библиотека и т.д.).

Смешанная форма организации работы с документами, в том числе и регистрации, является самой распространенной. При этом часть операций, например регистрация и контроль сроков исполнения входящих документов, адресованных либо организации в целом, либо руководителю организации, выполняется централизованно в службе ДОУ Регистрация исходящих и внутренних документов ведется децентрализованно в структурных подразделениях или секретариатах руководителей, которые подписали документ.

Общий порядок организации регистрации должен быть определен инструкцией по делопроизводству. В инструкции должны быть определены место, правила и способ регистрации документов, в частности, определяется, какие документы регистрируются в службе делопроизводства, какие – в структурных подразделениях. Место регистрации документов, поступающих в организацию или отправляемых из нее по таким каналам связи, как электронная почта или факс, также фиксируется в инструкции по делопроизводству.

При любой форме организации регистрации должен соблюдаться ее основной принцип – *однократность*. Он предполагает, что информация о документе фиксируется в избранной регистрационной форме лишь один раз. Однако однократный ввод информации должен обеспечить ее многократное использование в ходе учета документов, справочной работы, контроля исполнения документов. При передаче зарегистрированного документа из одного структурного подразделения в другое он не должен повторно регистрироваться.

По общим правилам входящие документы регистрируются в день поступления, исходящие и внутренние – в день подписания. Телеграммы регистрируют немедленно после их получения и сразу передают адресату. Письменные обращения граждан в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

В инструкции по делопроизводству должны быть установлены сроки регистрации поступающих документов, особенно в тех случаях, когда возможно поступление документа в нерабочее время, или поступают документы, требующие незамедлительной регистрации (например, с отметками «Срочно», «Оперативно» и др.).

Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти установили порядок передачи документов на регистрацию только после их предварительно-

го рассмотрения. До завершения регистрации документов не допускается предпринимать какие-либо действия, на них влияющие.

Регистрация документов производится в пределах групп в зависимости от их вида, автора и содержания и т.п. Например, отдельно регистрируются приказы по основной деятельности и по личному составу; приказы по личному составу в свою очередь также регистрируются двумя отдельными группами в зависимости от срока хранения; отдельно регистрируется служебная переписка, акты, договоры, обращения граждан и т.д. Данные на входящие, исходящие и внутренние документы также заносятся в отдельные регистрационные формы. Порядковые регистрационные номера присваиваются документам отдельно в пределах каждой группы.

Каждая организация вправе устанавливать группы документов, регистрируемые отдельными массивами. Например, в федеральных органах исполнительной власти отдельно регистрируются документы, поступившие из Правительства Российской Федерации. В качестве отдельных регистрируемых массивов документов могут быть выделены: документы, поступающие в федеральный орган исполнительной власти из вышестоящих органов власти, из территориальных органов федерального органа исполнительной власти, обращения граждан, документы, поступившие от зарубежных корреспондентов, и др.

При регистрации документов широко используют различные справочные материалы, перечень которых определяется организацией: список структурных подразделений с их условными обозначениями; перечень подведомственных организаций с указанием их адресов и фамилий руководителей, перечень постоянных корреспондентов с аналогичными данными и др. Методическими рекомендациями по разработке инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти предписано создание в целях регистрации и учета документов следующих видов классификаторов (*справочников*):

- структурных подразделений;
- видов документов;
- должностных лиц;
- корреспондентов;
- предметно-тематический (вопросов деятельности);
- указаний по исполнению документа;
- исполнителей;
- результатов исполнения документов и др.

Использование таких справочников позволяет значительно упростить регистрацию документов.

3.2. Характеристика современных регистрационных форм. Состав реквизитов регистрационных форм и правила их заполнения.

Основными регистрационными формами в настоящее время являются журналы и регистрационные карточки. Журнальная форма регистрации документов в России была впервые введена еще в XVIII в. и закреплена Генеральным регламентом (1720 г). Карточная форма регистрации документов получает распространение в развитых странах в начале XX в. В России попытки внедрения карточной формы предпринимались в 1920-е гг., но практически ее начинают применять в 1970-е гг., после выхода в свет ЕГСД. Регистрационной формой, которая используется в современных автоматизированных системах делопроизводства, является электронная карточка. В процессе регистрации в регистрационные формы вносят определенные сведения о документах (реквизиты документов). Их состав был определен в Государственной системе документационного обеспечения управления (1991 г.) исходя из целей регистрации и в настоящее время традиционно используется в системах регистрации различных организаций и предприятия. Так, в состав сведений о *входящих* документах включают:

- наименование организации-автора (корреспондента);
- название документа;
- дата документа (проставленная организацией-автором);
- индекс документа (присвоенный организацией-автором);
- дата поступления;
- индекс поступившего документа (входящий индекс);
- заголовок документа или его краткое содержание;
- резолюция, включающая исполнителя, содержание поручения, ее автора и дату;
- срок исполнения;
- исполнитель (кому направляется документ на исполнение);
- номер дела по номенклатуре, куда документ помещается после исполнения и отправки.

При регистрации исходящих и внутренних документов в регистрационных формах обычно фиксируют следующие данные:

- исполнитель (должностное лицо, подготовившее документ);
- дата документа;
- регистрационный индекс;
- корреспондент (кому адресован документ);
- заголовок документа или его краткое содержание;
- указание должности и фамилии руководителя, подписавшего документ;
- число листов;

- номер дела по номенклатуре, куда документ помещается после исполнения и отправки.

Кроме того, в регистрационных формах должен отражаться ход исполнения документов и фиксироваться факт исполнения (завершения работы с документом).

Нормативно установлен только обязательный состав сведений о документах, используемых при регистрации документов в федеральных органах исполнительной власти. В целях учета и поиска документов в системе электронного документооборота должны использоваться следующие данные:

- адресант (автор документа);
- адресат;
- должность, фамилия и инициалы лица, подписавшего документ;
- вид документа;
- дата документа;
- номер документа;
- дата поступления документа;
- входящий номер документа;
- ссылка на исходящий номер и дату документа;
- наименование текста (краткое содержание, заголовок);
- индекс дела (номер дела по номенклатуре, куда документ помещается после исполнения и отправки);
- сведения о переадресации документа;
- число листов основного документа;
- число приложений;
- общее количество листов приложений;
- указания по исполнению документа;
- должность, фамилия и инициалы исполнителя;
- отметка о конфиденциальности.

Эти сведения о поступающем электронном документе вносят в заводимую в системе электронного документооборота *электронную регистрационную карточку документа*.

Сведения о документе могут быть дополнены и другими данными, которые необходимы конкретной организации для контроля хода исполнения документа или задания, учета документов, поиска информации, установления связи между документами и т.д. Например, могут использоваться такие сведения, как фамилия руководителя структурного подразделения, в которое документ передан на исполнение, или данные о промежуточном решении вопроса и др. Перечень рекомендуется закрепить в инструкции по делопроизводству.

На выбор регистрационной формы влияют следующие обстоятельства:

- число входящих, исходящих и внутренних документов;
- наличие документов, требующих строгого учета;
- принятая в организации система делопроизводства (централизованная или децентрализованная);
- возможность использования организацией компьютерных технологий обработки документов.

При *журнальной форме* регистрации сведения о документах заносят в регистрационные журналы. Входящие, исходящие и внутренние документы регистрируют в разных журналах (табл. 1). В нормативной базе современного делопроизводства не содержатся утвержденные формы регистрационных журналов. В регистрационный журнал для входящей документации, как правило, вносят дату получения документа, его входящий номер (индекс), наименование организации-корреспондента, номер и дату документа присвоенные при регистрации в организации-отправителе, заголовок или краткое содержание документа, текст резолюции, фамилию исполнителя, срок исполнения.

Таблица 1

Пример формы журнала регистрации входящих документов

Дата получения	Входящий регистрационный номер	Корреспондент	Номер и дата документа	Краткое содержание	Резолюция	Исполнитель	Срок исполнения	Отметка об исполнении	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

При регистрации *исходящих документов* в журнале записывают дату и номер документа, его краткое содержание, фамилию исполнителя, должность руководителя, который подписал документ (табл. 2).

Таблица 2

Пример журнала регистрации исходящих документов

Дата	Регистрационный номер	Корреспондент	Краткое содержание	Исполнитель	Кол-во листов	Номер дела
1	2	3	4	5	6	7

Такая же форма журнала может использоваться для регистрации внутренних документов. Документы, переданные по факсимильной связи,

телеграммы и телефонограммы должны регистрироваться, как и вся служебная переписка. При регистрации этой категории документов имеет значение фиксация, наряду с другими сведениями, данных о времени отправки и приема документа, номере телефона исполнителя, количестве листов в документе (табл. 3).

Таблица 3

Пример формы журнала регистрации факсограмм

Регистрационный номер	Адрес корреспондента, его Ф,И,О., номер телефона	Краткое содержание	Принято			Направлено	
			Дата и число	Число листов	Ф.И.О.	Наименование структурного подразделения, Ф.И.О. исполнителя	Дата и время направления
1	2	3	4	5	6	7	8

Регистрация документов в *журналах* имеет ряд преимуществ:

- обеспечение лучшей охраны сведений о документах;
- невозможность регистрации документов задним числом.

Поэтому в настоящее время журнальная форма используется тогда, когда необходимо регистрировать *документы строгого учета*, например конфиденциальную документацию, документы об образовании (аттестаты, дипломы), документы, фиксирующие акты гражданского состояния, удостоверяющие что-либо, и т. п. Кроме того, до настоящего времени журнальная форма применяется при регистрации документов в организациях с небольшим документооборотом.

Все журналы (книги) регистрации ведутся до полного заполнения. Обложка каждого журнала должна быть оформлена: на ней указывают наименование организации, назначение журнала (например, «Журнал регистрации входящих документов», «Журнал регистрации договоров» и др.), поставляют дату начала, а после полного заполнения журнала - дату окончания ведения журнала. Номера, которые присвоены документам, начинаются с цифры 1 в начале календарного года и оканчиваются с его окончанием. Записи каждого года отделяются друг от друга горизонтальной чертой, под которой через все строки записывается обозначение следующего года. Оставшиеся незаполненными строки, например внизу страницы, гасятся их перечеркиванием.

При значительных объемах документооборота (более 1000 документов) использование журнальной формы регистрации теряет целесообразность, так как имеет ряд существенных недостатков.

Журнальная форма предполагает запись данных о входящей, исходящей и внутренней документации по порядку, т.е. только в хронологической последовательности. Основным признаком для поиска документов становится дата их поступления или регистрационный номер. Поэтому поиск нужных сведений ведется путем постраничного просмотра всех записей, что требует значительного времени. Еще более затруднено наведение перекрестных справок, когда нужно получить информацию о нескольких документах или найти все документы, касающиеся решения одного вопроса.

Нарушается принцип однократности регистрации. При передаче документа из одного структурного подразделения (например, из канцелярии) в другое неизбежна повторная регистрация, так как сведения о документе нужны во всех структурных подразделениях, через которые проходит документ.

При большом числе поступающих и отправляемых документов значительно увеличивается время регистрации, так как при журнальной форме регистрацией может заниматься только один работник. Это замедляет скорость обработки документов, приводит к увеличению трудозатрат.

Значительно затрудняется ведение контроля сроков исполнения документов. Для того чтобы выявить документы с истекающими сроками исполнения, порой нужно просмотреть многочисленные записи в журнале. Поэтому на контролируемые документы дополнительно заполняются контрольные карточки, из которых формируется контрольная картотека. Таким же образом происходит дублирование процесса регистрации.

Карточная форма делает процесс регистрации более быстрым и удобным, поэтому она получила достаточно широкое применение в различных организациях и учреждениях.

В традиционной системе регистрации сведения о регистрируемом документе заносятся в регистрационно-контрольную карточку. Наиболее распространенным способом в настоящее время является занесение сведений с клавиатуры компьютера в карточку, которая отображается на мониторе, с ее последующей распечаткой в необходимом количестве экземпляров.

В 1970-е гг. была разработана и закреплена в Основных положениях ЕГСД типовая форма регистрационной карточки. В настоящее время форма карточки, ее размер, необходимые реквизиты и их расположение определяются самой организацией.

Традиционная регистрационная карточка имеет лицевую и оборотную стороны. Лицевая сторона предназначена для регистрации входящих документов, оборотная – исходящих и внутренних. При регистрации писем-ответов, сведения о них заносятся на оборотную сторону карточки, которая уже использовалась для регистрации входящего письма. Примеры форм регистрационно-контрольных карточек приведены на рис. 1 и 2.

Число экземпляров регистрационной карточки определяет сама организация. Оно зависит от уровня централизации ведения делопроизводства, числа исполнителей документа, числа справочных картотек и т.д. Как правило, требуется три экземпляра карточек: два помещают в справочную и контрольную картотеки, один передают исполнителю вместе с документом. Если исполнителей документа больше или справочные картотеки формируются не только по месту регистрации, количество карточек увеличивают.

Лицевая сторона

1.2.3.4.5.6.7.8.9.10.11.12.13.14.15.16.17.18.19.20.21.22.23.24.25.26.27.28.29.30.31.			
Корреспондент			
Дата поступления	Входящий №	Дата документа	№ документа
Краткое содержание			
Резолюция			
Срок исполнения		Исполнитель	

Оборотная сторона

Исполнитель	Дата	Исходящий №
Куда (кому)	Число листов	
Кем подписан	№ дела	
Краткое содержание		
Ход исполнения		Отметка об исполнении

Рис. 1. Типовая форма регистрационно-контрольной карточки

Лицевая сторона

Корреспондент			
Дата поступления	№ документа	Дата документа	Входящий №
Краткое содержание	Число листов		
Генеральный директор	Срок исполнения		Резолюция
Начальник отдела	Срок исполнения		Резолюция
Исполнитель	Дата		

Исполнитель	Дата	Исходящий № (промежуточный отв.)
Исполнитель	Дата	Исходящий № (окончательный отв.)
Куда (кому)		Число листов
Кем подписан		
Краткое содержание		
Ход исполнения		
Отметка об исполнении		№ дела

Рис. 2. Пример формы регистрационно-контрольной карточки с расширенным составом реквизитов

Карточная форма регистрации документов имеет несомненные преимущества перед журнальной формой.

На практике обеспечивается реализация принципа *однократности регистрации документа*. Можно одновременно изготовить необходимое количество карточек и передать их по назначению: исполнителям, для формирования справочных и контрольных картотек.

В отличие от неподвижно скрепленных листов журнала карточки можно располагать в любой необходимой последовательности. «Подвижность» карточек позволяет использовать в справочных картотеках различные поисковые признаки. Так, их можно расположить по корреспондентам, исполнителям, авторам, содержанию, хронологии и др.

Карточная система позволяет сразу передать один экземпляр карточки в сроковую контрольную картотеку. Таким образом, отпадает необходимость создания специального массива карточек, предназначенного исключительно для ведения контроля исполнения документов.

В настоящее время большинство организаций перешли на автоматизированные способы регистрации документов, в основе которых лежат технологии баз данных. Автоматизированная система регистрации предусматривает ввод сведений о документах в базу данных. Чаще всего используются системы автоматизированной регистрации, в которых на экран компьютера выводится регистрационная карточка с полями, которые в целом соответствуют традиционной карточке. При ее заполнении часть сведений вносится автоматически (дата, номер), другая часть заполняется при помощи клавиатуры компьютера лицом, осуществляющим регистрацию документов. Например, с документа вводятся сведения о номере и дате входящего документа, наименовании организации, краткое содержание, резолюция и др. Часть информации в карточку переносится путем выбора из раскрыва-

ющихся списков (например, вид документа, автор резолюции, структурное подразделение и др.).

При автоматизированном способе регистрации документов занесенные в базу данных сведения используются при ведении автоматизированного контроля и справочной работе.

Автоматизация регистрации позволяет:

- одновременно регистрировать документы на нескольких рабочих местах, что значительно сокращает время на эту операцию;
- использовать децентрализованную систему регистрации (в каждом структурном подразделении), но при этом создать единую базу данных по всем документам организации;
- создать эффективную справочно-поисковую систему;
- вести контроль сроков исполнения документов в автоматизированном режиме.

3.3. Правила индексирования документов.

При регистрации каждому документу присваивается индивидуальный *регистрационный индекс*, который означает принадлежность документа к конкретной классификационной группе и его порядковый номер внутри нее.

Индексация позволяет устанавливать местоположение документа, поскольку его индекс, номер или код указывают «адрес» определенного документа, по которому документ может быть найден в системе управления документами.

Классификационные группы формируются в соответствии с наименованиями видов документов, их авторов и содержанием. Индексы необходимы для учета, поиска и систематизации документов, как в традиционных, так и в автоматизированных системах обработки документации.

В пределах одной организации (учреждения) должна быть единообразная и стабильная система индексирования, которую устанавливает служба делопроизводства. Независимо от того, где регистрируются документы (в канцелярии или структурных подразделениях), индексы должны иметь постоянное расположение составных частей. В качестве условных обозначений рекомендуется использовать арабские цифры, в отдельных случаях к ним добавляются буквенные литеры.

Распространенной является система индексации, при которой для систематизации документов, т.е. разделения их по группам, используется номенклатура дел. Индекс дел, включенных в номенклатуру, входит в состав регистрационных индексов входящих и исходящих документов. Так, *базовый индекс* состоит из индекса дела по номенклатуре, обозначающего при-

надлежность документа к определенной группе документации, и его порядкового номера внутри данной группы.

Например:

07-15/28,

где **07-15** - индекс дела по номенклатуре; **28** – порядковый номер документа.

В соответствии с поисковыми задачами конкретное учреждение или организация может добавлять к базовому индексу иные классификационные обозначения (коды): автора, корреспондента, руководителя, который курирует определенные направления деятельности, или руководителя подразделения, структурного подразделения – исполнителя, направления деятельности и т.п.

Например:

09-17/ 216-05,

где **09-17** – индекс дела по номенклатуре; **216** – порядковый номер документа; **05** – код руководителя.

Части регистрационного индекса могут располагаться и в обратном порядке: **216/09-17**. Такой порядок удобнее применять при регистрации входящих документов. При этом значение составных частей индекса не меняется. Порядковые номера возрастают в течение года и присваиваются отдельно поступающим и отправляемым документам.

В инструкции по делопроизводству рекомендуется определить структуру регистрационных индексов входящих и исходящих документов и используемые для этого классификаторы (номенклатура дел, классификаторы структурных подразделений, должностных лиц, видов документов и др.).

При индексации обращений граждан индекс документа может включать код структурного подразделения, номера дела, порядковый номер документа, первую букву фамилии заявителя.

Например:

01-05/182-А,

где **01** – индекс структурного подразделения; **05** – номер дела; **182** – порядковый номер заявления; **А** – первая буква фамилии автора обращения.

Если объем обращений достаточно большой, то для увеличения информационной емкости индекс может быть видоизменен: **01-05/ А-182**. При этой системе индексации номер присваивают в пределах документов на каждую букву алфавита. В данном примере **182** будет означать номер полученного заявления от автора, фамилия которого начинается на букву «А».

Индексами внутренних организационно-распорядительных документов являются их порядковые номера, которые присваиваются в пределах каждого вида документов. Регистрационные индексы возрастают, как пра-

вило, в течение календарного года, но могут присваиваться, например, в пределах учебного года (в учебных заведениях) или срока полномочий каких-либо выборных органов.

Документы, подготовленные несколькими организациями, должны иметь в составе индекса порядковые номера, присвоенные ему в каждой организации. Это относится, например, к коммерческим договорам.

Например:

индекс **57/19** будет означать, что в одной организации документ зарегистрирован под номером «**57**», а в другой – под номером «**19**».

При регистрации документ может получить только один индекс, который одновременно проставляется и на документе, и в регистрационной форме. Регистрационные индексы проставляются на первом листе входящих документов в правом нижнем углу (приложения к ним не индексируются). На исходящих и внутренних документах, а также их копиях, остающихся в учреждении (приложения к ним также не индексируются) регистрационные индексы проставляют в заголовочной части документа, после указания вида документа. Если документ готовят на бланке, то индекс проставляется в отведенном для проставления номера и даты месте.

3.4. Взаимосвязь регистрации документов с организацией информационно-справочной работы. Принципы формирования информационно-поисковых систем.

Организация информационно-справочной работы предполагает наличие баз данных о документах организации, учреждения или предприятия. Это позволяет всем должностным лицам, прежде всего работникам службы делопроизводства, в любой момент времени получить информацию о документах, определить, в каких документах содержатся требуемые сведения, найти нужную документацию.

Обеспечение быстрого поиска необходимых данных о документах или самих документах является одной из функций службы делопроизводства. Для этого в организациях используются информационно-поисковые системы (ИПС) ручного типа, механизированные и автоматизированные. Независимо от типа эти системы включают:

- регистрацию документов;
- индексацию документов;
- информационно-справочные массивы (картотеки, базы данных о документах).

Кроме того, в информационно-справочной работе используется документальный фонд организации, в частности, сформированные дела.

Все поисковые массивы должны быть совместимы. Для этого в организациях разрабатываются классификационные справочники: номенклатура

дел; классификатор корреспондентов; классификатор структурных подразделений (если есть такие структуры) или классификатор вопросов деятельности и др.

Организация информационно-справочной работы напрямую зависит от системы регистрации документов, которая используется в конкретной организации.

При использовании для регистрации журнальной формы справочная работа ведется путем полистного просмотра журнала и чтения сведений о зарегистрированных документах. Поэтому чем больше документов в организации, тем больше времени требуется потратить на поиск информации об отдельном документе. Затраты времени значительно возрастают при необходимости установить связанные документы по одному вопросу, работа с которыми уже закончена. Таким образом, построение информационно-поисковой системы документов по журналам регистрации является малоэффективным способом. Ее наличие может быть оправдано только соображениями защиты информации.

При использовании карточной системы регистрации один или несколько экземпляров регистрационных карточек используются для справочной работы.

В организациях создаются справочные, контрольно-справочные, тематические (кодификационные) картотеки к нормативным и распорядительным документам. Картотеки формируются из экземпляров регистрационно-контрольных карточек.

При формировании картотек используются различные схемы их построения в зависимости от структуры организации учреждения или предприятия, степени централизации справочной работы, характера запросов, их частоты и других факторов. Справочный аппарат должен наиболее полно и разносторонне раскрывать содержащуюся в документах информацию, обеспечивать оперативный поиск документов и быстроту получения запрашиваемых сведений.

Карточки в картотеке располагаются по группам (рубрикам), которые могут соответствовать любому из реквизитов, фиксируемых при регистрации: дата, индекс, исполнитель, содержание, вид документа. Но чаще всего используются следующие признаки формирования картотек:

- структурный – рубрики картотеки соответствуют структуре организации или учреждения. Названиями рубрик будут являться названия структурных подразделений;

- предметно-вопросный или тематический – предусматривает выделение в картотеке рубрик, посвященных одному из вопросов деятельности организации или структурного подразделения. Такая схема чаще всего ис-

пользуется в небольших организациях при централизации справочной работы;

- номинальный – при его использовании рубрики картотеки носят наименование вида документа (постановления, распоряжения, приказы и др.);

- корреспондентский – названия рубрик в картотеке соответствуют названиям организаций, предприятий, учреждений, с которыми ведется обмен документами;

- географический – рубрики картотеки соответствуют географическим названиям;

- алфавитный – картотека формируется по первой букве фамилии, наименования объекта, предмета и др. В частности, такой признак используется при построении картотек по обращениям граждан;

- хронологический – порядок расположения карточек определяется датами (события, поступления, отправления, исполнения документов и др.).

Как правило, при разработке схемы построения информационно-справочных картотек используется не один, а несколько принципов. Рубрики картотек могут делиться на *подрубрики*. Порядок расположения карточек внутри рубрик может производиться по алфавиту, подчиненности, степени важности и т.д. *Глубина детализации* при этом может быть различной. Сочетание различных принципов формирования справочных картотек дает возможность глубже раскрывать состав и содержание зарегистрированных документов, что облегчает задачу их поиска или наведения о них необходимых справок. Основой для построения картотек может служить номенклатура дел организации или структурного подразделения. Если рубрики соответствуют статьям номенклатуры, то сохраняется такая же последовательность их расположения.

Часто справочная картотека делится на две части: картотека на исполненные и картотека на неисполненные документы. Первая часть служит для поиска данных о документах в процессе их исполнения, вторая - для поиска исполненных документов, например по определенному вопросу.

Число картотек и схемы их построения в разных организациях различны. Это зависит от объема документооборота; степени централизации работ по регистрации, контролю исполнения, справочной работы; территориального расположения структурных подразделений организации; содержания большинства справочных запросов потребителей информации. Например:

- при централизованной системе регистрации справочные картотеки формируются, как правило, в службе делопроизводства;

- при децентрализованной – в структурных подразделениях;

- при смешанной – картотеки ведутся и в службе делопроизводства, и в структурных подразделениях.

Справочные картотеки передаются на хранение в архив организации вместе с документами за соответствующий год. Они являются важным информационным источником, который широко используется в управленческой практике любой организации. Однако ведение справочных картотек является трудоемкой работой. В организациях с большим объемом документооборота карточная система регистрации приводила к созданию громоздких картотек, рассредоточенных по разным структурным подразделениям. При этом поиск информации также требовал большого количества времени. Поэтому при использовании традиционных (ручных) технологий делопроизводства именно этот участок работы служб делопроизводства считался наиболее слабым.

В настоящее время возможности ведения информационно-справочной работы по документам организаций значительно расширяются за счет внедрения автоматизированных информационных систем. В настоящее время рынок предлагает готовые программные продукты, предназначенные для регистрации документов и создания базы данных по документам организации. Использование для регистрации наиболее распространенного типа программного обеспечения – СУБД (система управления базами данных) предоставляет возможность хранить, систематизировать и обновлять большие объемы информации. В настоящее время в организациях самого разного уровня широко применяются базы I данных о клиентах, поставщиках, конкурентах и т.п. Широкое распространение получили *типовые базы данных* с информацией правового и нормативного характера – законы, указы, решения органов власти, нормативные документы и др. Можно выделить законодательные и нормативные акты, регламентирующие определенные направления деятельности конкретных организаций.

В небольших организациях такую базу данных ведет секретарь (при этом сохраняется принцип централизации регистрации), который осуществляет справочное документационное обслуживание по запросам сотрудников. Многие организации используют корпоративные автоматизированные системы регистрации, которые дают более универсальные возможности регистрации и справочной работы. При этом появляется возможность вести регистрацию децентрализованно, но создавать единую базу данных организации, которая содержит сведения обо всех поступающих, отправляемых и внутренних документах.

Для поиска необходимой информации в автоматизированном режиме могут быть заданы следующие данные:

- категория документов (входящие, исходящие, внутренние);
- вид документа;

- хронологические рамки поиска (точные или приблизительные);
- регион;
- корреспондент или адресат;
- содержание (вопрос).

Поиск может осуществляться как по конкретному документу (исполненному, находящемуся на исполнении), так и группе документов, связанных с решением одного вопроса.

План семинарских занятий

3.1. Регистрация как составная часть технологии делопроизводства и информационно-поисковой системы по документам организации. Общие принципы и правила регистрации. Назначение и основные цели регистрации.

3.2. Характеристика современных регистрационных форм. Состав реквизитов регистрационных форм и правила их заполнения.

3.3. Правила индексирования документов.

3.4. Взаимосвязь регистрации документов с организацией информационно-справочной работы. Принципы формирования информационно-поисковых систем.

Практические задания

1. Ответьте на вопросы.

1. Каков максимальный объем дела?
2. Какие формы брошюровки документов используют в делопроизводстве?
3. Можно ли подшить в дело два экземпляра одного документа?
4. В чем заключается алфавитный признак при формировании документов в дело?
5. Можно ли приложения к документам формировать в отдельное дело?

2. Укажите, верны ли следующие утверждения.

1. Неправильно оформленные документы возвращают исполнителю на доработку:
 - а) да;
 - б) нет.
2. В дело подшивают неисполненные документы:
 - а) да;
 - б) нет.
3. Дела могут формироваться и храниться у исполнителя:
 - а) да;

- б) нет.
4. Приказы по основной деятельности и по личному составу группируют в одно дело:
- а) да;
б) нет.
5. Заявления, предложения и жалобы граждан можно группировать в одно дело:
- а) да;
б) нет.
6. Переписку с правительственными и вышестоящими организациями группируют в одно дело:
- а) да;
б) нет.
7. Документы из дела в течение делопроизводственного года можно выдавать для работы исполнителям:
- а) да;
б) нет.
8. Можно выдавать документы из дел после завершения делопроизводственного года:
- а) да;
б) нет.
9. При формировании дел приложение можно группировать в отдельное дело:
- а) да;
б) нет.
10. Документы постоянного и временного сроков хранения группируют в отдельные дела:
- а) да;
б) нет.

3. Выберите правильный вариант ответа.

1. Сколько форм брошюровок документов применяется в делопроизводстве:
- а) одна;
б) две;
в) три?
2. При правой форме брошюровки документы в деле располагаются:
- а) в прямой хронологической последовательности;
б) в последовательности, обратной хронологической;
в) в любой последовательности.
3. При подшивке документов с долговременным сроком хранения ис-

пользуют:

- а) правую форму брошюровки;
- б) левую форму брошюровки;
- в) любую форму.

4. Обложка дела оформляется:

- а) в начале года;
- б) по указанию заведующего канцелярией;
- в) после подшивки в дело первого исполненного документа.

4. Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. В дело подшивают только _____ документы, подлинники или копии.

2. Дело считается заведенным после включения в папку _____ документа.

3. Приказы по основной деятельности и по личному составу группируют _____.

4. Предложения, заявления и жалобы граждан формируют _____.

5. Переписку с правительственными и вышестоящими учреждениями группируют по _____.

Рекомендуемая литература по теме

1. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учеб.-практ. пос. – 2-е изд. перераб. – М.: КНОРУС, 2008. – 256 с.

2. Делопроизводство: Учебное пособие / Е.Н. Басовская, Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Е.М. Емышева; Под общ. ред. Т.В. Кузнецовой – М.: Форум, 2010. – 256 с.: 60х90 1/16. (Переплет) ISBN 978-5-91134-422-1, 500 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=198625>

3. Дрешер, Юлия Николаевна. Документационное обеспечение управления: технические средства составления, изготовления и хранения документов: учебное пособие / Ю.Н. Дрешер. – Казань: Медицина, 2007. – 416, [1] с.: ил.; 20. – Библиогр.: с. 373-382 (163 назв.). – ISBN 978-5-7645-0337-0, 100.

4. Жохова Л.А., Дежкина Ю.А. Документационное обеспечение управления: курс лекций. – М.: Изд-во МГОУ, 2010. – 144 с.

5. Идрисова, Альбина Раисовна. Технологии документационного и инновационного обеспечения управления: тексты лекций / А.Р. Идрисова, А.Э. Ахметова; Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Казан. гос. технол. ун-т". – Казань: КГТУ, 2010. – 175 с.; 21. – ISBN 978-5-7882-0940-1, 100.

ТЕМА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

План лекции

4.1. Понятия «предложения», «заявления», «жалобы», «ходатайства» и «коллективные обращения граждан».

4.2. Законодательное и нормативное регулирование работы с обращениями граждан.

4.3. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан.

4.4. Подготовка и передача в архив организации обращений граждан.

4.5. Организация личного приема граждан.

4.1. Понятия «предложения», «заявления», «жалобы», «ходатайства» и «коллективные обращения граждан».

Предложение – это желание производителя произвести и предложить к продаже на рынке свои товары по конкретным ценам из ряда возможных цен в течение определённого времени. Можно рассматривать как индивидуальное предложение (предложение конкретного продавца), так и общую величину предложения (предложение всех продавцов, присутствующих на рынке).

Заявление – один из видов обращения (именуемый также жалобой, ходатайством, предложением) в государственный орган или орган местного самоуправления. Подача жалобы является реализацией права гражданина на обращение, закрепленного в ст. 33 Конституции РФ. Как правило, заявление гражданина называется обращение: с просьбой о предоставлении ему какого-то блага или о решении в его пользу какого-то вопроса (назначение пенсии, выделение жилой площади, предоставление земельного участка, выдача документа и т. д.); обращение с выражением мнения (в том числе и несогласия) по принятому решению, касающемуся других лиц, общественно значимых вопросов, в опосредованной форме – также и лично гражданином (например, изменение расписания транспорта, переименование улицы и др.); обращение с сообщением о фактах, требующих реакции соответствующих органов и должностных лиц (например, о совершении правонарушения, о непорядках в каком-либо учреждении и т. п.). В гражданском процессуальном праве используется понятие "исковое заявление".

Жалоба – письменное требование, обращенное к уполномоченному государственному органу об устранении нарушенных прав и законных интересов. По делам искового (гражданского) производства подаются иски, а по делам, вытекающим из административно-правовых отношений, жалобы и заявления. Перечисленные юридические документы должны иметь по возможности краткое содержание и лаконично выраженную

просьбу заявителя. Согласно Закону 59-ФЗ «О работе с обращениями граждан», Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. На практике первичное обращение в органы власти происходит в виде заявления, то есть, просьбы гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критики деятельности указанных органов и должностных лиц, а если в результате заявление не рассмотрено, органом власти не предоставлен мотивированный отказ в рассмотрении заявления, либо действия органа власти не удовлетворяют обратившегося, то гражданин подает жалобу на, соответственно, бездействие либо на действия органов власти в вышестоящий орган власти либо в прокуратуру.

Ходатайство – коллективное прошение, подаваемое в органы государственной власти или органы местного самоуправления в письменном виде. В некоторых странах петиция может подаваться не только гражданином, но и любым человеком (как лично, так и совместно с другими людьми). На право подавать петицию также могут быть установлены ограничения для некоторых категорий граждан (например, для военнослужащих в Испании). В Российской Федерации – ходатайство – это понятие уголовно-процессуальное и гражданско-процессуальное. Наиболее часто гражданам России приходится встречаться с ходатайствами в гражданском процессе. Написание ходатайства дело сугубо специфическое и часто уникальное. О том, какая форма должна быть у ходатайства, не написано в ГПК России, законодатель лишь указывает специфические требования к определённым видам ходатайств. Форма написания самого ходатайства – простая письменная и требует указания ваших реквизитов (ФИО, адрес, процессуальное положение), указание адресата (суд, судья), указание на дело, по которому оно подаётся (название дела, № дела), указание сведений, требуемых ГПК России по определённым ходатайствам, подпись лица. С точки зрения некоторых цивилистов, понятия заявления и ходатайства равнозначны. На практике перепутывание названия не будет считаться большой процессуальной ошибкой – заявление или ходатайство – есть изъявление воли лица, направленное на реализацию своих процессуальных прав. Письменное выражение воли, находящееся в материалах гражданского дела – одна из гарантий соблюдения права на справедливый суд. Письменное ходатайство с точки зрения практики всегда лучше, чем устное, ибо часто на протокол надежды нет.

Коллективные обращения граждан. Одним из важных элементов административно-правового статуса граждан является их конституционное право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления (ст. 33 Конституции РФ). Обращения граждан в совокупности регулирующих их правовых норм представляют собой сложный и достаточно разветвленный институт административного права. Конечно, этот правовой институт нуждается в модернизации, совершенствовании механизма реализации обращений, учете новых реалий, но тем не менее он на протяжении многих лет сложился, функционирует и служит эффективным средством демократизации общества, формирования правового государства, широким каналом участия граждан в управлении делами общества и государства.

Обращения граждан могут быть трех видов. Предложение – это обращение граждан в государственные или общественные организации, не связанные с нарушением каких-либо субъективных прав или ущемлением законных интересов граждан, они обычно направлены на улучшение, совершенствование работы органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, государственных служащих. Заявление есть обращение с просьбой об удовлетворении тех или иных прав и законных интересов граждан, не связанных с их нарушением, либо сообщение о злоупотреблениях, нарушениях законности и иных нарушениях, не затрагивающих непосредственно права и интересы заявителя. Жалоба – это устные или письменные, индивидуальные или коллективные обращения граждан в государственные органы, органы местного самоуправления, негосударственные организации, к должностным лицам в связи с нарушением прав или законных интересов самого гражданина, других лиц либо общественных интересов.

Право на обращения является абсолютным, неограниченным и неотчуждаемым правом гражданина. Каждый дееспособный человек может обратиться в любую государственную или негосударственную организацию, к любому должностному лицу, по любому значимому для него поводу и в любое время. Этому праву граждан корреспондирует обязанность государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц принимать граждан, принимать обращения, регистрировать их, рассматривать эти обращения и давать на них своевременные ответы. Так, в соответствии с Федеральным законом "О системе государственной службы Российской Федерации" от 27 мая 2003 г. <*> к основным обязанностям государственных служащих относится обязанность в пределах своей компетенции своевременно рассматривать обращения граждан и общественных объединений, а также организаций, государственных органов и органов

местного самоуправления и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральными законами и законами субъектов Федерации.

4.2. Законодательное и нормативное регулирование работы с обращениями граждан.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в ряде органов государственной власти были приняты инструкции или правила по работе с обращениями граждан. В Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки была разработана и утверждена Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки. Приказ Рособнадзора от 17.04.2007 № 1003 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки» был зарегистрирован в Минюсте России 28.05.2007 № 9568 в сроки положенные для регистрации нормативного правового акта федерального органа исполнительной власти, затрагивающего права, свободы и обязанности человека и гражданина. Далеко не все обращения граждан, поступающие в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, могут рассматриваться как «обращения» в свете положений Закона ФЗ-59, который подразделяет обращения на три основные категории – предложения, заявления и жалобы. Если обращение составлено так, что не подпадает ни под одну из приведенных квалификаций, то рассмотрение такого обращения не подпадает под регулирование ФЗ-59. Предложение Закон определяет, как рекомендацию гражданина «по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества». Предложение не связано ни с нарушением, ни с реализацией каких-либо прав заявителя, оно направлено на внесение изменений в существующий порядок. Предложение является одной из важнейших форм реализации права граждан на участие в управлении. Внося предложение, гражданин пытается воздействовать на принятие решений государственной властью, органом местного самоуправления. Законодательное закрепление права граждан на предложения является подтверждением того, что власть в России исходит от народа. Заявление Закон определяет, как просьбу гражданина «о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц». Предметом заявления является не обжалование каких-либо

нарушений субъективных прав и интересов, а реализация через соответствующие органы законных прав и интересов граждан. Заявления граждан не связаны с произошедшими нарушениями конкретных субъективных прав и интересов. Отказ в удовлетворении этих прав и интересов порождает жалобу – действие, направленное на защиту частного интереса. Жалобу Закон определяет, как просьбу гражданина «о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц». Цель подачи жалобы заключается в защите и восстановлении прав. Право на жалобу следует рассматривать как гарантию соблюдения законности. Подавая жалобу, граждане реализуют предоставленные им государством права или требуют восстановления нарушенных прав. Гражданин посредством своего обращения может участвовать в управлении общественными и государственными делами, выражать свою позицию, личное мнение о различных вопросах – в этом заключается один из аспектов института права жалобы. Право на жалобу, прежде всего, обеспечивает личный интерес гражданина в защите его нарушенного права либо коллектива в отношении своих представителей.

4.3. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан.

При оформлении архивных справок, копий, выписок по вопросам социально правового характера (о трудовом стаже, размере заработной платы, образовании и т.п.). Заявления граждан о выдаче им архивных справок о трудовом стаже, размере заработной платы и др. относятся к группе документов, получившей обобщенное название обращения граждан. Обращения граждан, направляемые в государственные органы, общественные объединения, учреждения, организации, предприятия рассматриваются как важное средство реализации и охраны прав личности. Они являются источником информации обо всех сторонах жизни общества и человека в нем. В совокупности с другими документами обращения граждан раскрывают определенные закономерности социального развития. При работе с обращениями граждан действуют особые правила, регулирующие вопросы их исполнения, регистрации, формирования в дела, хранения и т.д. Законодательство требует строгого соблюдения установленного порядка и сроков исполнения обращений граждан. Работа с обращениями граждан в государственных органах, органах общественных объединений, учреждениях, организациях, на предприятиях (далее – организации) жестко регламентирована специальными законодательными актами и иными нормативными документами.

4.4. Подготовка и передача в архив организации обращений граждан.

1. Документы Архивного фонда Российской Федерации, временно находящиеся на хранении в архиве организации, передаются на постоянное хранение.

2. Архив организации передает на постоянное хранение документы в государственный (муниципальный) архив, для которого данная организация-фондообразователь является источником комплектования.

3. Документы передаются на постоянное хранение в государственный архив в упорядоченном состоянии с соответствующим научно-справочным аппаратом и страховыми копиями на особо ценные и уникальные документы.

4. Устанавливаются следующие предельные сроки временного хранения архивных документов в организациях:

архивные документы федеральных органов государственной власти, а также архивные документы Генеральной прокуратуры Российской Федерации, органов государственной власти и прокуратур республик, отраслевых академий, государственных объединений, учреждений, организаций и предприятий федерального и республиканского подчинения – 15 лет;

архивные документы органов государственной власти и прокуратур краев, областей, городов федерального значения, автономных областей, автономных округов, прокуратур, государственных учреждений, организаций и предприятий краевого и областного подчинения, подчинения автономной области и окружного подчинения – 10 лет;

архивные документы органов местного самоуправления, учреждений, организаций, предприятий городского и районного подчинения, предприятий сельского хозяйства – 5 лет;

записи актов гражданского состояния, документы по личному составу, записи нотариальных действий и судебные дела, подхозяйственные книги – 75 лет;

архивные документы, образовавшиеся при осуществлении деятельности совместных (с участием государства) предприятий, организаций и объединений смешанных форм собственности, в уставном капитале которых преобладает доля федеральной или государственной собственности – 10 лет;

научная, технологическая и патентная документация – 10 лет;

конструкторская документация – 15 лет;

проектная документация по капитальному строительству – 25 лет;

телеметрическая документация – 5 лет;

кинодокументы, фотодокументы и видеофонограммы – не более 3 лет со времени изготовления;

фотодокументы – 3 года;

документы на машинных носителях – 5 лет.

5. В необходимых случаях сроки временного хранения документов могут быть изменены по согласованию с соответствующим органом управления архивным делом или архивным учреждением.

Досрочная передача документов на постоянное хранение может быть осуществлена при угрозе утраты (уничтожения) документов, а также по просьбе организации на договорной основе.

Продление сроков временного хранения документов допускается в виде исключения в случае необходимости практического использования документов организацией по письменному разрешению государственного архива.

6. Документы постоянного хранения государственной организации, изменившей форму собственности (акционированной, приватизированной), хранятся в негосударственной организации, а затем, по истечении предельных сроков временного хранения в организации передаются в государственный архив.

7. При ликвидации организации ее документы подлежат передаче в организацию, являющуюся ее правопреемником.

8. При ликвидации организации, являющейся источником комплектования государственного архива, без правопреемника документы постоянного срока хранения и документы по личному составу передаются в архив вышестоящей организации. В случае невозможности передачи документов в вышестоящую организацию по решению комиссии, образованной для передачи дел и имущества (ликвидационной комиссии), согласованному с соответствующим органом управления архивным делом, эти документы передаются в государственный архив.

9. Документы по личному составу ликвидированной организации при отсутствии правопреемника и вышестоящей организации передаются на временное хранение в специализированный архив (центр) документов по личному составу, а при его отсутствии – в государственный архив.

10. Уничтожение документов с истекшими сроками временного хранения организаций, ликвидируемых без правопреемника, проводится только по решению соответствующего органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или муниципального образования и оформляется актом с приложением описи уничтожаемых документов.

11. Документы ликвидируемой без правопреемника организации, срок хранения которых на момент ликвидации истек, уничтожаются в порядке, установленном в п. 2.4.1 - 2.4.7 настоящих Правил.

12. Организацию упорядочения документов ликвидируемой организации, передачи их на хранение или уничтожение осуществляет ликвидаци-

онная комиссия, которая может заключить договор на эту работу с организацией (физическим лицом), имеющей соответствующую лицензию, или государственным архивом.

13. Передача документов постоянного хранения в государственный архив, как правило, осуществляется ежегодно в соответствии с планом-графиком, утвержденным руководителями организации и соответствующего архива. В организациях с небольшим объемом ежегодно образующихся документов постоянного хранения по согласованию с государственным архивом допускается передача документов один раз в пять лет.

Научно-техническая и специальная документация передается, как правило, один раз в пять лет.

14. Документы передаются в государственный архив по утвержденным ЭПК архивного учреждения описям дел.

При первой передаче документов в государственный архив передается историческая справка на архивный фонд организации. При последующих передачах документов дается дополнение к исторической справке о происшедших изменениях в названии, функциях, структуре, подчиненности организации, составе и состоянии документов.

Передача дел проводится поединично. На всех экземплярах описи делаются отметки о приеме документов в государственный архив.

Прием документов на постоянное хранение оформляется актом приема-передачи дел.

Если при передаче обнаружено расхождение между итоговой записью в описи и фактическим наличием передаваемых дел, в описи делается новая итоговая запись, в которой указываются фактическое наличие и номера отсутствующих дел. Номера отсутствующих дел оговариваются в акте приема-передачи документов на государственное хранение; причины их отсутствия – в прилагаемой к акту справке организации.

Архив организации принимает меры по розыску документов. На отсутствующие документы, меры по розыску которых не дали результатов, составляется акт об утрате документов. Утраченные подлинники документов могут быть заменены их копиями.

15. Перед передачей документов на постоянное хранение совместно с представителем государственного архива проводится проверка правильности научно-технической обработки дел, физического и санитарно-гигиенического состояния документов. При обнаружении дефектов составляется акт; устранение обнаруженных дефектов проводится силами организации.

16. Вместе с документами передаются три экземпляра описи и один экземпляр акта приема-передачи дел.

4.5. Организация личного приема граждан.

Личный прием граждан могут вести руководитель организации, его заместители, ответственные работники. Организация приема должна быть тщательно продумана. При этом необходимо учесть следующие моменты:

- *информация о месте и времени приема* включает дни, часы, расположение и номер помещения, где производится прием. Эти сведения обычно вывешивают на стенде в самой организации и помещают на ее сайте. Главное условие – устанавливать часы приема преимущественно в вечернее время, когда большая часть граждан свободна. Ежедневно принимать посетителей не рекомендуется, обычно личный прием осуществляется один – два раза в неделю. Помещение, где ведется прием, должно иметь свободный доступ. Может быть организован выезд руководителя на место приема граждан;

- *оборудование приемной*. В приемной должно быть достаточное число столов, стульев, письменных принадлежностей;

- *ведение приема граждан*. Закон установил, что гражданин при личном приеме обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Вести прием руководитель может с секретарем или один. В первом случае секретарь регулирует очередность прохождения граждан в приемную. В организации также можно вести журнал предварительной записи посетителей. Внимательное, доброжелательное и предупредительное поведение секретаря во многом способствует плодотворной работе в приемной. Секретарь также ведет регистрационно – контрольные карточки или журнал, где фиксирует как устные, так и письменные обращения граждан. Наиболее удобной является *непрерывная валовая регистрация всех обращений* (письменных и устных).

Например:

15 апреля в канцелярию поступило 10 обращений граждан.

Последнее из них получило входящий регистрационный номер А-25.

Во время личного приема первым вошел гражданин Серов М.К.

Секретарь заносит все сведения о нем в РКК, причем входящий регистрационный номер на РКК Серова М.К. будет С-26 и т.д.

Такая система регистрации дает возможность иметь четкую и полную картину всей работы с обращениями граждан. Когда руководитель принимает посетителей один, он сам заполняет РКК или журнал.

Если в процессе личного приема гражданина удовлетворило решение руководителя, краткое содержание решения переносится в РКК и обращение гражданина считается исполненным. Если руководитель не может принять решение во время приема, составляется письменное обращение, и с ним ведется работа как с письменным обращением.

Решение вопроса, поставленного в обращении гражданина, может относиться к компетенции иного органа или организации. В этом случае должностное лицо, ведущее прием, обязано помочь посетителю определить, где находится нужное учреждение, предоставить номера телефона, факса и т.д.

План семинарских занятий

4.1. Понятия «предложения», «заявления», «жалобы», «ходатайства» и «коллективные обращения граждан».

4.2. Законодательное и нормативное регулирование работы с обращениями граждан.

4.3. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан.

4.4. Подготовка и передача в архив организации обращений граждан.

4.5. Организация личного приема граждан.

Практические задания

1. Ответьте на вопросы.

1. Каковы основные виды обращений граждан?
2. Ведется ли делопроизводство по обращениям граждан отдельно от других видов делопроизводства?
3. Уничтожается ли конверт автора обращения?
4. Какие обращения граждан считаются повторными?
5. В каком случае готовится сопроводительное письмо к обращению?
6. Каким документом оформляется обращение, поступившее по телефону?
7. Кто подписывает ответ на обращение?

2. Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Предложение – это вид обращения, имеющее целью:
 - обратить _____ на необходимость совершенствования работы тех или иных государственных органов, предприятий, учреждений или общественных организаций;
 - рекомендовать конкретные пути и способы _____ поставленных задач.
2. Заявление – это вид обращения, целью которого является _____ предоставленных законом субъективных прав и интересов граждан.
3. Жалоба – это вид обращения, в котором сообщается о _____ субъективных прав и охраняемых законом интересов граждан.
4. Ходатайство – это _____ обращение гражданина с просьбой о _____ за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих.
5. Коллективное обращение – это обращение двух или более граждан в письменной форме либо обращение, принятое на _____, подписанное организаторами или участниками митинга, имеющее общественный характер.
6. Петиция – это _____ обращение граждан в _____ по вопросам проведения общественных ре-

форм или изменения законодательства.

7. Существует две формы регистрации обращения граждан –
_____ и _____.

Рекомендуемая литература по теме

1. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие / В.И. Андреева. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2008. – 256 с.

2. Делопроизводство: Учебное пособие / Е.Н. Басовская, Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Е.М. Емышева; Под общ. ред. Т.В. Кузнецовой – М.: Форум, 2010. – 256 с.: 60х90 1/16. (Переплет) ISBN 978-5-91134-422-1, 500 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=198625>

3. Кабашов С.Ю., Асфандиярова И.Г. Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях: учеб. пособие / С.Ю. Кабашов, И.Г. Асфандиярова. – М.: Флинта: Наука, 2009. – 296 с.

<http://znanium.com/bookread.php?book=200418>

4. Куняев Н.Н. Документоведение: учебник / Н.Н. Куняев, Д.Н. Уралов, А.Г. Фабричнов; под ред. проф. Н.Н. Куняева. – М.: Логос, 2011. – 352 с.

5. Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 304 с. – (Высшее образование).

Глоссарий

Автобиография – описание своей жизни, включающее обучение и трудовую деятельность.

Автоматизированная информационная система – информационная система, реализуемая с использованием средств вычислительной техники.

Автор документа – физическое или юридическое лицо, создавшее документ.

Адресант – отправитель.

Адресат – получатель.

Адресование документа – указание получателя документа путем проставления реквизита «Адресат» в правом верхнем углу.

Акт – документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события.

Акцепт – согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложении.

Анкета – документ, представляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов (или ответы) на них.

Аннотация – краткая характеристика содержания книги, отчета, статьи, документа.

Архив – организация или структурное подразделение, осуществляющие прием и хранение архивных документов с целью их дальнейшего использования.

Архивная выписка – дословное воспроизведение части текста документа, хранящегося в архиве, заверенное в установленном порядке.

Архивная справка – справка об имеющихся в документальных материалах архива сведениях по определенному вопросу, теме, предмету или о биографических сведениях, заверенная в установленном порядке.

Аспект – точка зрения, с которой производится поиск документа или извлечение из него необходимых сведений.

Бланк – белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, которые заполняются актуальной информацией (например, бланк анкеты).

Бланк документа – набор реквизитов, идентифицирующих автора официального письменного документа.

Бланк письма – бланк документа, используемый для ведения переписки.

Ведомость – перечень каких-либо данных (сведений), расположенных в определенном порядке (платежная ведомость, оборотная ведомость и т. п.).

Вид документа – принадлежность письменного документа к системе

документации по признакам содержания и целевого назначения.

Виза – подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом.

Внешний документ – документ, отправленный другим организациям, лицам (исходящий документ) или полученный от них (входящий документ).

Внутренний адрес письма – наименование и адрес организации или фамилия и адрес лица, которому направлено письмо.

Внутренний документ – документ, предназначенный для использования тем учреждением, в котором он создан.

Внутренняя опись – учетный документ, содержащий перечень документов дела с указанием порядковых номеров документов, их индексов, названий, дат, номеров листов.

Входящий документ – документ, поступивший в учреждение.

Выписка из официального документа – копия официального документа, воспроизводящая его часть и заверенная в установленном порядке.

Гарантийное письмо – письмо, содержащее гарантию оплаты, сроков, качества и т. п.

Гербовый бланк – бланк документа с воспроизведением Государственного герба РФ, герба субъекта РФ или герба муниципального образования.

Государственная тайна – защищаемые государством сведения в области его военной, внешнеполитической, экономической, разведывательной, контрразведывательной и оперативно-розыскной деятельности, распространение которых может нанести ущерб безопасности Российской Федерации.

График – текстовой документ, отражающий, как правило, план работы с точными показателями норм и времени выполнения.

Гриф ограничения доступа к документу – реквизит официального документа, свидетельствующий об особом характере информации, ограничивающий круг пользователей документа.

Гриф согласования – реквизит официального документа, выражающий согласие учреждения или его органа, не являющегося автором документа, с его содержанием.

Гриф утверждения – реквизит официального документа, придающий нормативный или правовой характер его содержанию.

Дата официального документа – реквизит официального документа, содержащий указанное на документе время его создания и (или) подписания, утверждения, принятия, согласования, опубликования.

Дело – совокупность документов или документ, относящиеся к одному вопросу или участку деятельности, помещенные в отдельную обложку.

Деловое письмо – документ, применяемый для связи, передачи ин-

формации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

Делопроизводство – ведение канцелярских дел, совокупность работ по документированию деятельности учреждений и по организации документов в них.

Депонирование документов – установленный порядок хранения документов в справочно-информационном фонде.

Директивный документ – документ, содержащий обязательные для исполнения указания вышестоящих органов.

Доверенность – документ, дающий полномочия его предъявителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя.

Договор – документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

Доклад: 1) письменный документ, содержащий изложение определенных вопросов с выводами и предложениями составителя, предназначенный для устного прочтения; 2) устное выступление на заседании.

Докладная записка – документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

Документ – информация на материальном носителе, имеющая юридическую силу.

Документация – оформленная по единым правилам совокупность документов.

Документирование – запись информации на различных носителях по установленным правилам.

Документооборот: 1) движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки; 2) количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период времени.

Документы постоянного хранения – документы, для которых установлено бессрочное (вечное) хранение.

Должностная инструкция – документ, определяющий права, обязанности и ответственность работника.

Должностное лицо – работник учреждения, наделенный правом принимать управленческие решения.

Досье – документы, относящиеся к какому-либо делу.

Дубликат – экземпляр документа, составленный взамен отсутствующего подлинника и имеющий одинаковую с ним юридическую силу.

Жалоба – обращение по поводу нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, о бюрократическом рассмотрении их дел государственными или общественными органами, невыполнении ими решений, приня-

тых по обращениям и заявлениям граждан, неправомерных действиях должностных лиц.

Заверенная копия – копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставляются необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу.

Заголовок дела – краткое обозначение сведений о составе и содержании документов в деле.

Заголовок официального документа – реквизит документа, кратко излагающий его содержание.

Заголовочная часть документа – совокупность реквизитов: «Эмблема организации», «Наименование организации», «Справочные данные об организации», «Наименование вида документа», «Дата документа», «Регистрационный номер документа», «Ссылка на регистрационный номер и дату документа», «Заголовок к тексту».

Заказ – документ, содержащий требования на изготовление, продажу, доставку, выдачу чего-либо, производство каких-либо работ.

Заключение – документ, содержащий мнение учреждения, комиссии, специалиста по какому-либо документу или вопросу.

Записка – краткое изложение какого-либо вопроса или пояснение содержания какого-либо факта, события, документа (докладная записка, служебная записка, объяснительная записка).

Запрос – особый вид служебно-делового письма, направляемого в адрес предприятия представителями органов государственной власти или других предприятий.

Заявка – официальный документ, автор которого изъявляет намерение получить определенные товары или услуги.

Заявление – документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу (например, заявление о приеме на работу, заявление о предоставлении отпуска и т. д.).

Знак обслуживания – условное обозначение, зарегистрированное государством, предназначенное для отличия услуг одних юридических или физических лиц от однородных услуг других.

Зона унифицированной формы документа – часть площади унифицированной формы документа установленного размера, предназначенная для заполнения определенными реквизитами.

Идентификатор электронной копии документа – реквизит документа, содержащий сведения о месте хранения электронной копии документа.

Извещение – документ, информирующий о предстоящем мероприятии (заседании, собрании, конференции) и содержащий предложение принять в них участие.

Индекс – условное обозначение, присваиваемое документу в процессе учета (регистрации) и исполнения.

Индекс дела – порядковый номер дела по номенклатуре и условное обозначение структурной части учреждения, проставляемые на обложке дела.

Индексация – проставление индекса.

Инициативный документ – документ, послуживший началом рассмотрения определенного вопроса.

Инструкция по документационному обеспечению деятельности предприятия (по делопроизводству) – документ, регламентирующий правила, приемы и процессы создания документов, и порядок работы с ними на предприятии.

Информационная система – организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий.

Информационные ресурсы – отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других информационных системах).

Информация – сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления.

Исковая давность – срок для защиты по иску лица, право которого нарушено.

Исковое заявление – заявление в суд, арбитраж о претензиях к физическому или юридическому лицу, составленное по определенной форме.

Исходящий документ – документ, отправленный из учреждения.

Карта-заместитель – документ, помещаемый на место выданного дела и содержащий сведения о том, кому и когда оно выдано.

Квитанция – расписка, выданная организацией и подтверждающая получение денег или материальных ценностей.

Классификационный индекс – условное обозначение (цифровое, буквенное, смешанное), присваиваемое классификационным делением схемы классификации и проставляемое на карточках систематического и других каталогов. Может проставляться и на документах, и на делах.

Ключевые слова – слова, необходимые для отражения содержания документа.

Код – знак (символ) или совокупность знаков (символов), принятых для обозначения классификационной группировки или объекта классификации.

Код организации – идентификатор организации, учреждения, предприятия, выраженный при помощи условного цифрового обозначения.

Код формы документа – идентификатор документа, являющийся условным цифровым обозначением.

Коллективное обращение – обращение двух или более граждан в письменном виде, содержащее частный интерес, либо обращение, принятое на митинге, собрании и подписанное организатором и (или) участниками митинга или собрания, имеющего общественный характер.

Коммерческая тайна – производственная, научно-техническая, управленческая, финансовая и иная информация, используемая для достижения коммерческих целей (получение прибыли, предотвращение ущерба, получение добросовестного преимущества над конкурентами), которую предприниматель относит к конфиденциальной.

Консервация документа – предохранение документа от разрушающего действия внешней среды.

Контрагент – одна из сторон контракта, договора.

Контракт – договор об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

Контроль за исполнением документов – совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.

Контрольный лист – талон для индивидуальной регистрации документов, включающий резолюцию и тему письма.

Конфиденциальная информация – документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством РФ.

Копия документа – документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

Копия документа заверенная – копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставляют необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу.

Копия документа незаверенная – копия письменного или графического документа, которая ввиду отсутствия на ней необходимых реквизитов не имеет юридической силы.

Корреспондент – учреждение или отдельное лицо, с которым ведется переписка.

Лицевой счет – бухгалтерский документ, отражающий передачу какого-либо конкретного вида средств (материалов, инструментов, продукции, зданий и т. д.) определенной организации или лицу и содержащий денежные расчеты с ним.

Личная карточка – документ, составляемый на работника и содержащий краткие сведения о нем (образование, стаж, семейное положение, трудовая деятельность и т. д.).

Личное дело – дело, включающее документы о каком-либо лице (о его биографии, образовании, трудовой или общественной деятельности).

Машинописный документ – письменный документ, при создании которого знаки письма наносятся техническими средствами.

Машиночитаемый текст – документ, использование которого требует применения специально предназначенных технических средств.

Международный стандарт – стандарт, принятый международной организацией.

Наименование документа – обозначение вида письменного документа.

Накладная – документ, которым оформляется прием и отправка груза, перемещение или отпуск материальных ценностей.

Наряд – документ, содержащий сведения о распределении работ между рабочими-сдельщиками, учет выработки и расчет причитающейся им заработной платы.

Наряд-заказ – плановое задание руководителя учреждения подчиненному предприятию или руководителя предприятия цеху о выполнении определенной работы.

Национальный стандарт – стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации.

Номенклатура – перечень наименований.

Номенклатура дел – систематизированный перечень или список наименований дел, заводимых в делопроизводстве учреждения.

Номер входящего документа – регистрационный номер документа, проставляемый адресатом.

Номер исходящего документа – регистрационный номер документа, проставляемый отправителем.

Нормативные документы – документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.

Нормативы – документы, содержащие показатели затрат времени, материальных или денежных ресурсов, показатели изготавливаемой продукции, приходящиеся на какую-либо единицу (изделие, операцию и т. д.).

Нормы – документ, содержащий сведения об установленных величинах чего-либо (нормы выработки, нормы выдачи чего-либо).

Носитель информации – материальный объект, используемый для закрепления и хранения на нем речевой, звуковой или изобразительной информации, в том числе в преобразованном виде.

Обзор – документ, составленный с целью информирования подведомственных и других организаций о работах в той или иной области.

Общий бланк документа – бланк документа, используемый для подготовки всех организационно-распорядительных документов, за исключе-

нием писем.

Объяснительная записка: 1) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта); 2) сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие, представляемое вышестоящему должностному лицу.

Опись – юридически оформленный перечень документов.

Организационно-распорядительный документ – вид письменного документа, в котором фиксируют решение административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц.

Организация работы с документами – организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения.

Оригинал документа: 1) первоначальный экземпляр документа; 2) экземпляр документа, являющийся исходным материалом для копирования.

Особые отметки – отметки о степени секретности и срочности исполнения документов.

Отзыв – документ, содержащий мнение специалиста о каком-либо документе или по какому-либо вопросу.

Отметка о контроле – реквизит документа, свидетельствующий о постановке документа на контроль.

Отметка о наличии приложения – реквизит документа, содержащий сведения о документах, дополняющих основной документ.

Отметка о поступлении документа – отметка, проставляемая на нижнем поле входящего документа, состоящая из порядкового номера и даты поступления документа.

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело – реквизит документа, содержащий сведения о характере исполнения документа и месте его хранения в архиве учреждения.

Отметка об исполнителе – реквизит документа, содержащий сведения о непосредственном исполнителе документа.

Оттиск печати – изображение печатной формы на бумаге.

Отчет — документ, содержащий сведения о подготовке и проведении работ, об итогах выполнения планов, заданий, командировок и других мероприятий, представляемый вышестоящему учреждению как должностному лицу.

Оферта – письменное предложение о заключении контракта на определенных условиях.

Официальный документ – документ, составленный учреждением или должностным лицом и оформленный в установленном порядке.

Оформление дела – подготовка дела к хранению в соответствии с установленными правилами.

Оформление документа – проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования.

Перечень – систематизированный список документов, предметов, объектов, составленный с целью распространения на них определенных норм или требований.

Персональные данные – сведения о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина.

Петиция – коллективное обращение граждан в органы власти о необходимости проведения общественных реформ или частичного изменения законодательства.

Печать – элемент удостоверения подлинности подписи должностного лица на документах, предусмотренных нормативными актами, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами.

Письменные доказательства – документы (акты, контракты, письма делового или личного характера), содержащие сведения об обстоятельствах дела.

Письмо – обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами.

Повестка – официальное сообщение частному лицу с предложением куда-либо прийти или учреждению — выслать своего представителя.

Подлинник документа (официального) – первый или единичный экземпляр официального документа.

Подлинный документ – документ, сведения об авторе, времени и месте создания которого, содержащиеся в самом документе или выявленные иным путем, подтверждают достоверность его происхождения.

Подпись – реквизит документа, представляющий собой собственноручную роспись полномочного должностного лица.

Положение: 1) правовой акт, устанавливающий основные правила организации и деятельности государственных органов, структурных подразделений органа, а также нижестоящих учреждений, организаций и предприятий; 2) свод правил, регулирующих определенную отрасль государственного управления, политической, общественной, культурной или хозяйственной жизни.

Правила – правовой акт, содержащий свод обязательных для выполнения требований, норм, положений.

Правила документирования – требования и нормы, устанавливающие порядок документирования.

Право подписи – полномочие должностного лица на подписание документов.

Предложение – разновидность докладной записки, содержащей перечень конкретных предложений по определенному вопросу.

Предметный каталог – каталог документальных материалов, содержащий сведения о предметах (фактах, событиях, географических наименованиях) и лицах, которые упоминаются в документах, расположенных в алфавитном порядке.

Предметный указатель – указатель основных предметных (тематических) обозначений, расположенных в алфавитном порядке.

Представление – документ, содержащий предложение о назначении, перемещении или поощрении личного состава, а также рекомендацию определенных действий и мероприятий по вопросам деятельности учреждения.

Прейскурант – перечень видов работ, услуг, продукции, товаров и т. д. с указанием цен и расценок.

Претензионное письмо – письмо, отправленное виновной стороной в случае невыполнения ею заключенных ранее договоров и разного вида обязательств.

Приказ: 1) правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурного подразделения), действующий на основе единоначалия, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом (в отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и должностных лиц независимо от подчиненности); 2) документ, выдаваемый органами государственного и ведомственного арбитража для обязательного исполнения их решения.

Программа – документ, излагающий основные направления работы учреждения или предприятия на определенный период времени (производственная программа) или этапы и сроки осуществления крупных работ, испытаний.

Проект документа – предварительный вариант документа, предназначенный для рассмотрения.

Протокол – документ, содержащий последовательную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

Расписание – объявление о времени, месте и последовательности совершения чего-либо.

Распорядительные документы – документы, в которых фиксируется решение административных и организационных вопросов.

Распоряжение – правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом коллегиального органа государственного управления,

в целях разрешения оперативных вопросов. Как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга должностных лиц и граждан.

Регистрационная карточка – карточка, предназначенная для регистрации документов в делопроизводстве учреждения.

Регистрационный номер документа – порядковый номер, присваиваемый входящему или исходящему документу при его регистрации и являющийся частью делопроизводственного индекса или заменяющий его.

Регистрационный штамп – штамп, содержащий название учреждения, дату регистрации, регистрационный индекс, номер дела, в которое будет помещен документ.

Регистрация документов – запись в учетных формах (журналах, карточках и т. п.) кратких сведений о документе и проставление на документе делопроизводственного индекса и даты регистрации.

Реестр – перечень (список) чего-либо, применяемый в бухгалтерском учете и делопроизводстве (например, реестр описей).

Резолюция – решение, принятое совещанием, съездом, конференцией и т. п. по обсуждаемому вопросу.

Резолюция на документе – письменное указание руководителя исполнителю о характере и сроках исполнения документа.

Реквизит документа – обязательный информационный элемент (автор, дата и т. п.), присущий тому или иному виду письменного документа.

Рекламационное письмо – заявление об обнаружении недостатчи, дефектов в полученной продукции или в выполненной работе.

Реферат – краткое письменное изложение первоисточника.

Решение: 1) правовой акт, принимаемый исполкомами Советов депутатов в коллегиальном порядке с целью разрешения наиболее важных вопросов, находящихся в их компетенции; решениями именуются также совместные акты, издаваемые несколькими неоднородными органами – коллегиальными и действующими на основе единоначалия, государственными органами и общественными организациями и т. д.; 2) документ, содержащий заключение суда или арбитража по результатам разбора гражданского дела в суде или спорного вопроса в арбитраже; 3) резолюция собрания, совещания и т. д.

Свободное предложение – предложение без обязательств. Если заказчик примет условия такого предложения, сделка считается заключенной.

Сводка – документ, содержащий обобщенные данные из различных источников по какому-либо вопросу.

Система документирования – принятый в учреждении порядок создания, оформления и исполнения документов.

Служебная записка – записка о выполнении какой-либо работы, направляемая должностным лицом другому должностному лицу.

Сопроводительное письмо – письмо, указывающее на факт отправки приложенных к письму документов или материальных ценностей.

Состав удостоверения – подпись и печать.

Спецификация – документ, содержащий подробное перечисление узлов и деталей какого-либо изделия, конструкции, установки и т. п.

Список – перечисление лиц или предметов в определенном порядке, составленное в целях информации или регистрации.

Справка: 1) документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий; 2) документ, подтверждающий факты биографического или служебного характера.

Справочно-информационный фонд – совокупность систематизированных произведений печати и неопубликованной научной и технической документации, используемых в целях отраслевого информационного обслуживания.

Срок исполнения документа – срок, установленный нормативно-правовым актом, организационно-распорядительным документом или резолюцией.

Стандарт – нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции, в необходимых случаях требования к конкретной продукции, правила, обеспечивающие ее разработку, производство и применение, а также требования к иным объектам стандартизации, устанавливаемые Госстандартом РФ. Стандартизация документов, применяемых в организационном и экономическом управлении, производится на основе специальных постановлений Правительства РФ.

Стенограмма – дословная запись докладов, речей и других выступлений на собраниях, совещаниях и заседаниях коллегиальных органов, осуществленная методом стенографии.

Счет – документ, в котором указана причитающаяся за что-либо денежная сумма.

Табель – перечень каких-либо показателей, составленный в определенном порядке (например, табель отчетности, табель успеваемости).

Таблица – документ, содержащий текстовые или цифровые сведения, размещенные по графам.

Текстовый документ – документ, содержание которого изложено посредством любого вида письма.

Телеграмма – обобщенное название различных по содержанию документов, переданных по телеграфу.

Телекс – телеграмма, посланная по телетайпу.

Телетайп – телеграфный аппарат с клавиатурой типа пишущей машинки.

Телефонограмма – обобщенное название различных по содержанию

документов, передаваемых по телефону и записываемых на специальных бланках.

Техническая документация – обобщающее название документов, отражающих результат строительного и технологического проектирования, конструирования, инженерных изысканий и других работ по строительству зданий и сооружений и изготовлению изделий промышленного производства.

Технологическая документация – обобщающее название документов (чертежей, спецификаций, карт, инструкций и т. д.), предназначенных для описания и оформления технологических процессов.

Типовые документы (тексты-аналоги): 1) документы, отражающие однородные вопросы и составляемые по одинаковым образцам; 2) нормативные и распорядительные документы, определяющие порядок работы учреждений (типовой устав, типовая структура) или отдельных ее сторон (типовой договор) и являющиеся образцами для составления учреждениями одноименных документов с учетом специфики их деятельности.

Товарный знак – условное обозначение, зарегистрированное государством, предназначенное для отличия товаров одних юридических и физических лиц от однородных товаров других.

Трафаретный документ – документ, имеющий заранее отпечатанный стандартный текст (часть текста) и дополняющее его конкретное содержание.

Трудовой договор – документ, фиксирующий соглашение работника и работодателя об установлении трудовых отношений и условий их регулирования.

Трудовой кодекс РФ – свод законов РФ о труде, регулирующих трудовые отношения.

Указ – правовой акт, издаваемый Президентом РФ.

Указание: 1) правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов данного органа и вышестоящих органов управления; 2) документ, содержащий требования и необходимые разъяснения по отдельным вопросам проектирования и строительства.

Указатель – систематизированное перечисление наименований, имен, предметов со справочными данными о них.

Унифицированная система документации (УСД) – система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

Унифицированная форма документа (УФД) – совокупность рекви-

зитов, установленных в соответствии с решаемыми в данной сфере деятельности задачами и расположенных в определенном порядке на носителе информации.

Устав – правовой акт, устанавливающий статус, цели, порядок и характер деятельности предприятия, организации.

Учредительный договор – договор, устанавливающий порядок деятельности учредителей по созданию юридического лица.

Факсимиле: 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи, текста, сделанного от руки, копия документа, полученная по факсу; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить собственноручную подпись на деловом документе.

Факсограмма (факс) – получаемая на бумажном носителе копия документа (письменного, графического, изобразительного), переданного по каналам факсимильной связи.

Физическое лицо – гражданин, являющийся участником гражданских правоотношений (носителем гражданских прав и обязанностей).

Фирма – предприятие, компания, организация в производственной, транспортной, банковской и других сферах, обладающая правами юридического лица и преследующая коммерческие цели.

Формат бланка документа – установленный государственным стандартом размер листа бумаги, применяемой для создания документов.

Формирование дела – группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов внутри дела.

Формуляр документа – совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа (автор, адрес, дата, заголовок, содержание и т. п.).

Формуляр-образец – модель построения документа, устанавливающая область применения, формат, размеры полей, требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты.

Ходатайство – письменная просьба гражданина о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с представлением документов, их подтверждающих.

Штамп – вид печати прямоугольной формы.

Штатное расписание – документ, содержащий перечень должностей в учреждении с указанием размеров должностных окладов.

Циркулярное письмо – письмо, направленное из одного источника в несколько адресов.

Экспертиза ценности документов – отбор документов на государственное хранение или установление сроков их хранения на основе принятых критериев.

Экспертная комиссия (ЭК) – комиссия, состоящая из квалифицированных работников, созданная для проведения ежегодного отбора документов с целью их дальнейшего хранения и выделения к уничтожению.

Электронная цифровая подпись (ЭЦП) – реквизит электронного документа, защищенный от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа, позволяющий установить отсутствие утраты, искажения или подделки информации, содержащейся в электронном документе, а также обладателя электронной цифровой подписи.

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронной форме, с реквизитами, необходимыми для признания его действительным (наименование организации, дата, регистрационный номер, должность и фамилия лица, подписавшего документ, электронная цифровая подпись).

Эмблема – символическое изображение какого-либо понятия, образа, идеи.

Юридическая сила документа – свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

Юридическое лицо – учреждение, предприятие или организация, выступающие в качестве самостоятельного носителя гражданских прав и обязанностей.

Языковая формула (документа) – слово, словосочетание, предложение или сверхфразовое единство, организующее основной текст (документа) и закрепленное за конкретным видом документа. Языковой формулой гарантийного письма служит конструкция «Оплата гарантируется. Наш расчетный счет №... в ... отделении ... банка», сопроводительного — «Направляю...», «Высылаю...» и т. д.

Рекомендуемая литература

а) основная литература

1. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие / В.И. Андреева. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2008. – 256 с.

2. Делопроизводство: Учебное пособие / Е.Н. Басовская, Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Е.М. Емышева; Под общ. ред. Т.В. Кузнецовой – М.: Форум, 2010. – 256 с.: 60x90 1/16. (Переплет) ISBN 978-5-91134-422-1, 500 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=198625>

3. Кабашов С.Ю., Асфандиярова И.Г. Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях: учеб. пособие / С.Ю. Кабашов, И.Г. Асфандиярова. – М.: Флинта: Наука, 2009. – 296 с.

<http://znanium.com/bookread.php?book=200418>

4. Куняев Н.Н. Документоведение: учебник / Н.Н. Куняев, Д.Н. Уралов, А.Г. Фабричный; под ред. проф. Н.Н. Куняева. – М.: Логос, 2011. – 352 с.

5. Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 304 с. – (Высшее образование).

б) дополнительная литература

1. Айман, Татьяна Олеговна. Делопроизводство: образцы документов / Т. О. Айман. – 3-е изд. – М.: РИОР, 2008. – 280 с. – ISBN 978-5-369-00268-1: р. 125.00.

2. Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: учеб. пособие для студентов экон. вузов и колледжей / М.И. Басаков. – 5-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 320 с. – ISBN 5-222-03682-0: р. 73.00.

3. Басаков, Михаил Иванович. Делопроизводство: конспект лекций / М. И. Басаков. – 5-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д.: Феникс, 2007. – 192 с. – (Зачет и экзамен). – ISBN 978-5-222-12088-0: р. 55.00.

4. Басаков, Михаил Иванович. Делопроизводство: конспект лекций / М. И. Басаков. – 8-е изд. – Ростов н/Д.: Феникс, 2010. – 192 с. – (Зачет и экзамен). – ISBN 978-5-222-16314-6: р. 125.00.

5. Басаков, Михаил Иванович. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо: учеб.-практ. пособие / М.И. Басаков. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Дашков и К, 2003. – 112 с. – ISBN 5-94798-502-0: р. 26.40.

6. Барихин А.Б. Делопроизводство и документооборот. – М.: Книж-

ный мир, 2008. – 416 с.

7. Барихин А.Б. Кадровое делопроизводство. Практическое пособие. – М.: Книжный мир, 2009. – 192 с.

8. Бахарев А.Р. Кадровое дело для новичков / А.Р. Бахарев, О.А. Ковалевская. – 6-е изд., стер. – Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2010. – 432 с. – (Серия «Кадровик»).

9. Волкова, Наталья Васильевна. Основы делопроизводства: учебно-методический комплекс / Н. В. Волкова; Федер. агентство по образованию РФ, Ин-т соц. и гуманитар. знаний. – Казань: [Изд-во МОиН РТ], 2010. – 35 с.: ил.; 21. – Библиогр.: с. 26-28 и в тексте. – ISBN 978-5-4233-0006-7((в обл.)), 200.

10. Документационное обеспечение управления негосударственных организаций: Учебное пособие / Т.А. Быкова, Л.В. Санкина. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 288 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. – (Высшее образование). (Переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-003958-9, 500 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=197778>

11. Дрешер, Юлия Николаевна. Документационное обеспечение управления: технические средства составления, изготовления и хранения документов: учебное пособие / Ю.Н. Дрешер. – Казань: Медицина, 2007. – 416, [1] с.: ил.; 20. – Библиогр.: с. 373-382 (163 назв.). – ISBN 978-5-7645-0337-0, 100.

12. Жохова Л.А., Дежкина Ю.А. Документационное обеспечение управления: курс лекций. – М.: Изд-во МГОУ, 2010. – 144 с.

13. Идрисова, Альбина Раисовна. Технологии документационного и инновационного обеспечения управления: тексты лекций / А.Р. Идрисова, А.Э. Ахметова; Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Казан. гос. технол. ун-т". – Казань: КГТУ, 2010. – 175 с.; 21. – ISBN 978-5-7882-0940-1, 100.

14. Информационные технологии в делопроизводстве: тексты лекций / Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Казан. гос. технол. ун-т", Нижнекам. хим.-технол. ин-т; [сост. О. В. Ибушева и др.]. – Нижнекамск: Нижнекамский химико-технологический институт (филиал) КГТУ, 2010. – 110 с.: ил.; 21, 100 .

15. История документирования и делопроизводства: хрестоматия: для студентов специальности 350800 Документоведение и документационное обеспечение управления / М-во культуры Рос. Федерации, Казан. гос. ун-т культуры и искусств; [сост. Г. Г. Габдельганеева]. – Казань: Культура, 2010. – 250 с.; 21. – Библиогр. в примеч. в тексте. – Указ. имен: с. 230-235. – ISBN 978-5-9960-0036-4, 100.

16. Кадровое делопроизводство: Начинаем с нуля. Аудит своими силами / И.В. Журавлева, М.В. Журавлева. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 184 с.:

60x88 1/16 + CD-ROM. – (Б-ка журнала "Труд. право РФ"; Вып. 7 [194]).(обложка, cd rom) ISBN 978-5-16-004489-7, 1000 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=205822>

17. Казанцева Г.В. Личные документы: требования к оформлению и образцы документов: [электронный ресурс] учеб. пособие / Г.В.Казанцева. – 4-е изд., стереотип. – М.: Флинта: Наука, 2011. – 40 с.

18. Кирсанова, Мария Владимировна. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Менеджмент" / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов; Новосибир. гос. ун-т экономики и управления и др. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2010. – 365, [1] с.; 22. – (Высшее образование). – Библиогр.: с. 364. – ISBN 978-5-16-002417-2((в пер.)), 100000.

19. Кирсанова, Мария Владимировна. Современное делопроизводство: учеб. пособие для студ. вузов / М. В. Кирсанова. – 4-е изд. – М.; Новосибирск: Инфра-М: Сибирское соглашение, 2007. – 312 с. – (Высшее образование). – Библиогр.: с. 306-308. – р. 125.00.

20. Кирсанова, Мария Владимировна. Современное делопроизводство: учеб. пособие для студ. вузов / М. В. Кирсанова; Рос. акад. гос. службы при Президенте Рос. Федерации (М.), Сиб. акад. гос. службы (Новосибирск). – 4-е изд. – М.: Инфра-М, 2008. – 312 с. – (Высшее образование). – Библиогр.: с. 307-308. – ISBN 978-5-16-001873-7: р. 140.00.

21. Колтунова, Мария Викторовна. Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / М.В. Колтунова. – М.: Экономика, 2000. – 271с.: схем. – Библиогр.: с. 270-271. – 2011-02-4. – ISBN 5-282-02006-8: 86.60.

22. Кузнецов, Игорь Николаевич. Делопроизводство: учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. – 4-е изд., перераб. и доп.. – М.: Дашков и К., 2007. – 520 с. – ISBN 5-91131-387-1: р. 176.00.

23. Лопатникова, Екатерина Анатольевна. Делопроизводство: образцы документов с коммент.: [125 образцов документов: положения, инструкции, приказы, акты, доверенности, договоры] / Е. А. Лопатникова. – 5-е изд., стер. – Москва: Омега-Л, 2008. – 317, [1] с.; 20. – (Библиотека типовых документов). – Библиогр.: с. 265 (7 назв.). – ISBN 978-5-365-00912-7((в обл.)), 7000.

24. Организация делопроизводства и персональный менеджмент: Учебное пособие / И.Н. Васильева, Э.В. Островский, И.Ю. Юртаев. – 3-е изд. – М.: Вузовский учебник, 2009. – 320 с.: 60x90 1/16. (Переплет) ISBN 978-5-9558-0118-6, 2000 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=195957>

25. Погодина Г.В. Обязательный курс профессионала кадровой рабо-

ты. Для начинающего HR-специалиста / Г.В. Погодина. – Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2009. – 384 с. – (Серия «Кадровик»).

26. Рогожин М.Ю. Делопроизводство. Организация архива предприятия / М.Ю. Рогожин. – СПб.: Питер, 2006. – 160 с. – (Современный офис-менеджмент). – Библиогр.: с. 146-147. – ISBN 5-469-00811-8: р. 80.10.

27. Сабанаева, Зиля Фoaтовна. Делопроизводственное обеспечение управления: учеб. пособие / З.Ф. Сабанаева, И.А. Сабанаев, Н.А. Киселева. – Нижнекамск: Изд-во НМИ, 2006. – 112 с.: табл.; 20. – Библиогр.: с. 92 (10 назв.). – ISBN 5-89820-055-х, 1000.

28. Соколова, Ольга Николаевна. Документационное обеспечение управления в организации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Антикризисное управление" и другим экономическим специальностям / О.Н. Соколова, Т.А. Акимочкина. – Москва: КноРус, 2010. – 155, [1] с.; 20. – Библиогр.: с. 101-102 (30 назв.). – ISBN 978-5-406-00215-5((в обл.)), 2000.

29. Сологуб, Ольга Павловна. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: учеб. пособие / О. П. Сологуб. – 4-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2009. – 207 с. – (Библиотека высшей школы). – ISBN 978-5-370-01148-1: р. 90.00.

30. Стяжкина, Тамара Александровна. Делопроизводство предприятия: практич. пособие / Т. А. Стяжкина. – М.: Экзамен, 2006. – 286 с. – ISBN 5-472-01988-5: р. 41.00.

31. Турпитько А.Ф., Осьмакова Л.Л., Савельева В.И. Документирование управленческой деятельности: Учебно-методическое пособие / под ред. А.Ф. Турпитько. – 4-е изд., доп. и перераб. – М.: Изд-во МГОУ, 2008. – 171 с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. HR-Portal. HR-Сообщество и Публикации – <http://hr-portal.ru>
2. PRO-Делопроизводство и СЭД. Портал для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней – <http://www.sekretariat.ru>
3. Блог «Архивы России» – http://community.livejournal.com/archives_ru
4. Важное об электронном документообороте и управлении взаимодействием – <http://ecm-journal.ru>
5. Всероссийский научно-исследовательский институт документооборота и архивного дела (ВНИИДАД) – <http://www.vniidad.ru>
6. Гильдия Управляющих Документацией – <http://www.gdm.ru>
7. Журнал «Секретарь-референт» – <http://www.profiz.ru/sr>
8. Журнал «Управление персоналом» – <http://www.top->

personal.ru/page.html?60

9. Независимый портал о СЭД – <http://www.doc-online.ru>

10. Портал «Архивы России» – <http://www.rusarchives.ru>

11. Процесс внедрения системы DIRECTUM –
<http://www.directum.ru/services>

Учебное издание

ГРИГОРЬЕВА ЕКАТЕРИНА АНАТОЛЬЕВНА

ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ