

5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

5.1. Прием и первичная обработка документов

При получении документов (входящей документации) прежде всего проверяется правильность их доставки. Ошибочно полученная корреспонденция возвращается отправителю или пересылается адресату. После вскрытия конвертов проверяется правильность вложения и целостность, т.е. наличие всех страниц документа и всех приложений. Для факса проверяется общее количество полученных страниц, соответствие количеству, указанному на первом листе факса, читаемость. В случае неполного получения факсимильного сообщения или плохого качества отдельных страниц об этом сообщается отправителю.

Если документы поступили по почте, вскрываются все конверты, за исключением имеющих надпись «лично». Конверты после вскрытия уничтожаются, за исключением писем частных граждан, так как обратный адрес может быть указан только на конверте. Сохраняются конверты и от документов, поступивших с уже просроченным сроком исполнения. В этом случае штамп на конверте может служить доказательством дня получения документа. Кроме того, при получении по почте просроченного финансового документа надо составить акт о дате получения документа, подписанный двумя сотрудниками организации (фирмы) и работником почты.

На всех входящих документах должна быть проставлена отметка о поступлении документа в организацию. Она состоит из даты получения и учетного порядкового номера. Кроме того, в ней может быть указано сокращенное название учреждения-получателя. Учетный порядковый номер последнего документа, полученного в текущем году, показывает общее количество поступивших документов.

Типичной ошибкой, допускаемой при обработке входящих документов, является проставление отметки о поступлении только на документах, подлежащих дальнейшей регистрации. Остальные документы (рекламные и информационные письма, приглашения и многие другие) остаются неучтенными, хотя при их получении было затрачено время на вскрытие конверта, ознакомление с содержанием, определение, кому из работников может потребоваться полученная информация, передачу документа данному работнику. Входящий документопоток в таком случае указывается значительно уменьшенным, а время на обработку неучтенной корреспонденции невозможно просчитать.

Отметка о поступлении обычно проставляется в виде штампа.

Документ, полученный по факсу, уже имеет дату получения. Учитывая, что факс, как правило, выводится на светочувствительную бумагу, текст на которой быстро выцветает, с важных документов снимают ксерокопию.

В последнее время появились факсимильные аппараты, позволяющие получить документ на обычной бумаге, и, следовательно, не нуждающиеся в

копировании. Аналогично проблема решается при получении факсимильных сообщений на компьютер, снабженный факс-модемом, и последующей, при необходимости, распечаткой факсов на обычном принтере.

Заканчивается первичная обработка документов сортировкой их на регистрируемые и нерегистрируемые. Нерегистрируемые документы сразу сортируются по исполнителям или отделам для доставки. В организации должен быть список документов, не подлежащих регистрации. Обычно он помещается в виде приложения к инструкции по делопроизводству.

5.2. Предварительное рассмотрение, распределение и регистрация поступивших документов

Предварительное рассмотрение и распределение документов определяет прямооточность их движения и, соответственно, скорость доставки документа конкретному исполнителю, т. е. фактически время решения вопроса. Обычно в фирме эту работу проводит секретарь-референт.

Для того чтобы квалифицированно предварительно рассмотреть и распределить документы, надо хорошо знать функции структурных подразделений и распределение обязанностей между исполнителями. В учреждении надо иметь классификатор вопросов деятельности с указанием исполнителей по каждому вопросу. Задача секретаря-референта на данном этапе - освободить руководителя от излишнего потока документов, рассмотрения второстепенных вопросов. Обработка, рассмотрение и передача документов исполнителям производятся в день их поступления.

К руководителю должны поступить документы, касающиеся деятельности учреждения в целом, по принципиальным вопросам или несущие новую информацию, распорядительные документы вышестоящих организаций. Остальные документы должны передаваться непосредственно исполнителям-специалистам.

На документах, направляемых исполнителю или структурному подразделению, проставляется отметка (фамилия исполнителя или код структурного подразделения). Если документ предназначен к исполнению нескольким структурным подразделениям или лицам, то с него снимается копия или устанавливается очередность исполнения.

Регистрация документов определяется как «фиксация факта создания либо получения документов путем присвоения им порядковых номеров и записи установленных сведений о них». Регистрация преследует три цели: учет документов, контроль исполнения и справочную работу по документам.

Регистрации подлежат все документы, требующие специального учета, исполнения и использования в справочных целях независимо от способа получения. Сам процесс регистрации – это снятие с документа показателей (реквизитов) для создания базы данных о документах учреждения.

Из документа выписываются, как правило, следующие сведения:

- дата получения;
- входящий регистрационный номер;
- дата документа;
- регистрационный номер документа;
- автор (корреспондент – отправитель, для входящих документов);
- адресат (корреспондент – получатель, для исходящих документов);
- заголовок (о чем документ);
- резолюция;
- срок исполнения;
- исполнитель (кто с ним работает);
- ход исполнения (фиксируются все передачи документа и как он исполнен);
 - номер дела (куда документ помещен после исполнения);
 - имя файла.

При регистрации отдельных видов документов, например, обращений граждан, внутренних и исходящих документов сведения, вписываемые в регистрационные формы, частично изменяются и дополняются, например, при регистрации обращений граждан записывается их адрес.

Учреждение имеет право, учитывая свою специфику, дополнять сведения о регистрируемом входящем документе. Например, часто учитывается количество листов, наличие приложений и т.д.

Формы регистрации могут быть трех видов: журнальная, карточная и автоматизированная электронная (на ПЭВМ).

Журнальная система регистрации нужна только тогда, когда учет документов выступает на первое место, предотвращает претензии со стороны граждан, конфликтные ситуации, например, при выдаче документов об образовании, трудовых книжек и т.п. Можно оставить журнальную систему в том случае, когда поступает очень незначительное количество документов, например, обращений граждан. Во всех остальных случаях эта форма регистрации устарела, так как затрудняет ведение контроля за исполнением документов и справочную работу по ним.

Более удобной является карточная система регистрации документов. Форма карточки и расположение в ней реквизитов могут быть определены в самом учреждении и записаны в инструкцию по делопроизводству.

Можно предложить следующую форму регистрационной карточки на формате А5 (148x210) или А6 (105x148):

Срок исполнения обводится кружком (рис. 5.1).

(учреждения или отдела) или специально уполномоченные лица. Контроль по существу – это оценка, насколько правильно, удачно, полно решен вопрос.

Процесс контроля исполнения документов в общем виде состоит из следующих этапов: формирование данных о документе, его исполнителях, сроках исполнения; извещение исполнителей о промежуточных и конечных сроках исполнения; промежуточный контроль исполнения и возможная корректировка действий по исполнению; конечный контроль по срокам и существу исполнения и информирование руководства о результатах контроля; снятие документа с контроля.

Контроль сроков исполнения документов ведет секретарь или служба документационного обеспечения управления. Сроковый контроль можно разделить на текущий и предупредительный. Ведение контроля требует знания несложных методов, приемов и наличия технических средств.

Сроки исполнения документов могут быть определены законодательством. В документах, поступивших от вышестоящих организаций и содержащих какое-либо поручение, обычно срок указан. В распорядительных документах и решениях коллегиальных органов срок указывается по каждому пункту. На документах, рассмотренных руководителем, срок их исполнения содержится в резолюции. Для решения периодически повторяющихся вопросов в учреждении должны быть установлены и отражены в инструкции типовые сроки исполнения таких документов.

Для документов, содержащих сложное задание, могут быть установлены длительные сроки исполнения (несколько месяцев, полгода, год). В таком случае необходимо разделить поручение на этапы и контролировать выполнение задания поэтапно.

Форма контроля выбирается исходя из возможностей учреждения. Это может быть ручная сроковая картотека, но сегодня все чаще используется автоматизированная система контроля исполнения документов.

Сроковая картотека. Для ведения контроля в ручном режиме используются регистрационные карточки и картотечный ящик с 32 подвижными (картонными или пластмассовыми) разделителями. Тридцать один разделитель – это числа месяца (31 день). За 32-й разделитель ставят карточки на документы, срок исполнения которых наступит в следующем месяце. В последних числах месяца (за 2 - 3 дня) эти карточки будут расставлены по числам нового месяца. Перед первым разделителем помещают карточки с просроченным сроком исполнения. Они стоят здесь до тех пор, пока не будет указан новый, продленный срок исполнения.

Зарегистрировав полностью документы, секретарь проставляет карточки по срокам исполнения, т.е. ставит каждую карточку за то число, на которое документ должен быть исполнен. На отдельные карточки выписываются и все пункты распорядительных документов. В произвольной форме можно записывать на карточку и устные поручения руководства.

В начале рабочего дня вынимаются из сроковой картотеки карточки на все задания текущего дня и проверяются, будут ли они исполнены сегодня.

Это может быть личный опрос, опрос по телефону и т.п. Если выполнение какого-либо задания срывается и необходим перенос срока исполнения, об этом докладывают руководителю. Срок исполнения может быть изменен только лицом, его ранее установившим.

Помимо текущего контроля ведется предупредительный контроль. Для этого берутся карточки на задания, срок исполнения которых истекает через 3 дня, и предупреждается об этом каждый исполнитель. Ежедневный контроль (текущий и предупредительный) создает нормальную рабочую атмосферу в офисе. Работники привыкают к тому, что за исполнение всякого задания обязательно спросят в срок. Кроме того, сроковая картотека помогает при планировании рабочего дня руководителя, так как в ней отражены все мероприятия и задания на данное число.

Когда документ исполнен, на обратной стороне карточки делается отметка об исполнении, указывается, как решен вопрос, за каким номером и когда отправлен документ. Документ считается исполненным тогда, когда полностью выполнены поставленные в документе или указанные в резолюции задания. Если в процессе решения вопроса документ передавался от одного исполнителя к другому, все это также фиксируется на оборотной стороне карточки.

После снятия документа с контроля контрольная карточка вынимается из сроковой картотеки и переставляется в справочную. Контроль за сроками исполнения должен вестись в каждом структурном подразделении.

Периодически (в крупных учреждениях ежемесячно) составляются аналитические справки, в которых указывается, какое количество документов было взято на контроль, сколько не выполнено из них в срок, по уважительным и неуважительным причинам.

Наиболее рациональным является сегодня **автоматизированный контроль** исполнения документов. Компьютерные программы позволяют в заданном режиме, согласно установленным промежуточным и окончательным срокам исполнения, в назначенное время выводить на экран номера документов для проведения контроля. Автоматизированная система контроля легко позволяет просмотреть все задания не только по срокам, но и по исполнителям и таким образом видеть загрузку каждого и оценивать исполнительскую дисциплину.

5.4. Информационно-справочная работа

Одна из главных целей регистрации – создание банка данных о документах учреждения с целью оперативного поиска документа, независимо от того, на какой стадии исполнения он находится.

Владение всей совокупностью информационно-документационных ресурсов – главнейшая задача службы ДОУ. Для выполнения именно этой задачи записываются в регистрационные формы данные о документах.

Информационно-справочная работа, как и сама система регистрации, может вестись как в традиционной форме с помощью справочных картотек,

так и в автоматизированном режиме. При централизации информационно-справочной работы справочная картотека находится в канцелярии, при децентрализации – в структурных подразделениях.

Справочная картотека строится из регистрационных карточек. Для картотеки нужен длинный ящик или несколько ящиков, так как карточки, в отличие от сроковой контрольной картотеки, накапливаются в течение года.

Разделителями в справочной картотеке являются названия структурных подразделений (если они есть) или направления деятельности в учреждении. Внутри этих разделов удобнее всего размещать карточки по алфавиту корреспондентов или вопросов деятельности (товаров, изделий и т.д.). Хорошо также иметь отдельную картотеку на законодательно-нормативные и распорядительные документы, которая строится по тематическому принципу.

В момент регистрации, как уже указывалось выше, надо составить две карточки: одна помещается в сроковую контрольную картотеку, другая - в справочную. Это приходится делать потому, что запрос о документе может поступить тогда, когда он еще находится в работе, и быстро навести справку по сроковой картотеке не удастся. Такой запрос в положенные 3 минуты можно выполнить только по справочной картотеке. Следовательно, пока документ в работе, на него имеются две карточки – в сроковой и справочной картотеках.

После исполнения документа карточка из сроковой картотеки как более полная и имеющая все отметки о решении вопроса, затронутого в документе, переставляется в справочную картотеку, а аналогичная карточка из справочной картотеки вынимается и уничтожается либо используется для создания дополнительной справочной картотеки для поиска документов по другому поисковому признаку (например, если основная картотека построена по тематическому признаку, то в дополнительной карточке могут располагаться по алфавиту корреспондентов).

В оперативной работе находятся картотеки за текущий и прошедший годы. Общий срок хранения карточек – 3 года. В картотеке законодательно-нормативных и распорядительных документов карточки стоят до замены документов новыми.

Значительно расширены возможности информационно-справочного обслуживания с введением автоматизированной системы регистрации.

Современные системы управления базами данных позволяют наводить справки по любой комбинации данных, включенных в регистрационную карточку документа.

Справка может выдаваться по:

- конкретному документу: где находится; стадия подготовки; результат исполнения; место хранения;
- теме (содержанию): конкретный документ; группа документов;
- корреспонденту/автору: конкретный документ; все документы автора; все документы автора по определенному вопросу; все документы автора за указанный период;

- региону: области; городу.

Для поиска документа или группы документов могут задаваться следующие реквизиты:

- входящие, исходящие, внутренние документы (поиск может вестись как отдельно по каждой категории, так и по всем трем групп документов);
- вид документа (письмо, приказ, договор и т.п.);
- приблизительные хронологические рамки поиска (по дате поступления или для внутренних – подписания документа, от и до);
- регион, по которому ведется поиск (страна, область);
- организация (корреспондент/адресат);
- содержание (тема).

При поиске сведений по конкретному документу может непосредственно задаваться номер документа.

5.5. Отправка документов

Обработка и отправка исходящих документов, так же, как прием и обработка входящих, проводятся централизованно или секретарем, или в экспедиции (экспедитором). Исходящие документы чаще всего отправляются по почте, по факсу, электронной почтой или курьером.

При подготовке документа к отправке, прежде всего, проверяют:

- правильность его оформления;
- наличие подписи;
- наличие даты (если ее нет на отправляемом документе, ее проставляют);
- наличие заголовка;
- правильность адресования;
- если документ предназначен разовому корреспонденту, наличие адреса;
- наличие всех страниц в документе и всех указанных приложений.

Если документ оформлен неправильно или представлен не в полном комплекте, он возвращается исполнителю для доработки.

Регистрация исходящей документации производится в журнале регистрации, который содержит следующие графы: номер документа, включающий номер дела; дата документа; адресат (корреспондент); краткое содержание или заголовок к тексту; отметка об исполнении; исполнитель; примечание.

При отправке по почте документы, направляемые в один адрес, вкладываются вместе в один конверт. Конверты адресуются, маркируются. Для постоянных корреспондентов конверты заготавливаются заранее. Все оформление документов, предназначенных к почтовому оформлению, проводится в строгом соответствии с требованиями почтовых правил.

Передача документов с использованием электронной почты значительно сокращает время на передачу информации и повышает надежность доставки.

Вместе с тем не следует забывать, что передача документов по электронной почте ставит проблему удостоверения достоверности подписи (авторизации документа), т. е. применения специальной программы «электронной подписи» и заключения специального соглашения об авторизации с каждым корреспондентом.

5.6. Формирование дел

Формирование дел – группировка документов в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Дело – совокупность исполненных документов, относящихся к одному направлению деятельности.

Основные правила формирования дел:

- в дела формируются только исполненные документы с отметкой об их исполнении;

- в дела формируются подлинники или заверенные копии документов;

- в дела формируются, как правило, документы одного года;

- в дела с перепиской подшиваются запрос и ответ на него;

- подшиваются полностью оформленные документы;

- черновики в дела не подшиваются;

- документы с разными сроками хранения формируются в разные дела;

- документы с грифом ограничения доступа формируются отдельно от остальных документов;

- на обложке дела должно быть указано: наименование организации, структурного подразделения, номер дела по номенклатуре, заголовок дела, год формирования, срок хранения;

- формируются документы в дела строго по номенклатуре дел.

Номенклатура дел – это список наименований дел, заводимых на предприятии на год с указанием сроков их хранения.

Виды номенклатур: типовые, примерные, индивидуальные для конкретного предприятия. Типовые составляются для однородных по сфере деятельности и структуре предприятий. Примерные – для однородных по сфере деятельности, но различных по структуре. Индивидуальные могут быть составлены на основе типовых или примерных, но учитывают специфику конкретного предприятия.

Для правильной формулировки заголовков дел и установления сроков их хранения пользуются перечнями материалов, в которых указаны сроки хранения. Предприятие должно иметь сводную номенклатуру дел, которая состоит из индивидуальных номенклатур каждой структурной единицы (отдела, службы, ответственных исполнителей, общественных организаций предприятия). Без номенклатуры дел ведение делопроизводства на

предприятию недопустимо. Номенклатура утверждается руководителем предприятия и согласуется с архивной службой в установленном порядке.

Хранение дел в отделах (оперативное). Дела находятся в функциональных отделах в течение делопроизводственного года. Как правило, их размещают в шкафах на полках согласно номенклатуре дел. Хранение дел у исполнителей недопустимо. По окончании этого срока дела с постоянным сроком хранения поступают в архив предприятия, а документы временного срока находятся на местах до истечения срока хранения.

В случае выдачи дел во время их оперативного хранения составляется карта-заместитель дел, которая включает: номер дела, дату выдачи, имя и должность взявшего дело, его подпись, структурное подразделение, срок возврата, отметку о возврате. Срок хранения исчисляется с момента окончания делопроизводственного года. Например, дело заведено в 2012 г., его срок хранения – 3 года. Дело можно уничтожить после 1 января 2016 г. по акту, который утверждает руководитель предприятия.

По окончании делопроизводственного года документы постоянного срока хранения должны быть обработаны:

- документы снимают со скоросшивателя;
- удаляют скрепки и другие металлические предметы;
- проверяют правильность оформления каждого документа, при необходимости возвращают документ на дооформление;
- систематизируют документы: по хронологии, номерам, тематике и другим признакам;
- в конце дела помещают лист-заверитель;
- в начале дела должна находиться внутренняя опись документов дела;
- документы подшивают в четыре прокола в твердые обложки;
- листы нумеруют;
- четко формулируют заголовок дела.

Оформленные дела систематизируют по годам, внутри года – по значимости документов и включают в опись. На предприятиях составляются две описи: опись №1 – на документы постоянного срока хранения и опись №2 – на документы по личному составу.

После формирования дела постоянного и долговременного сроков хранения сдаются в архив. Уничтожение документов с истекшими сроками хранения осуществляется по актам.

5.7. Рекомендации по совершенствованию делопроизводства

Совершенствование делопроизводства необходимо осуществлять комплексно. С этой целью следует:

1. Создать нормативную базу службы делопроизводства, которая включает:

- а) положение о службе делопроизводства;
- б) инструкцию по делопроизводству;

в) должностные инструкции работников службы делопроизводства.

2. **Использовать** такие рациональные формы работы с документами, как:

- а) бланки организационно-распорядительных документов;
- б) регистрационные карточки, введение данных в компьютер;
- в) четкая организация документопотоков;
- г) применение трафарета, анкет, типовых текстов;
- д) комплексное внедрение средств оргтехники;
- е) активное использование формата А5.

3. **Вести** организационную работу службой делопроизводства, которая включает:

- а) обучение специалистов;
- б) разработку методики по подготовке документов;
- г) создание сборников типовых текстов и документов - трафаретов.

4. **Осуществлять** постоянные консультации по делопроизводству со специалистами по ДОУ и архивной службой.

5. **Автоматизировать документооборот**, что позволит:

- а) экономить время на поиски и согласование документов (30%-45% рабочего времени без автоматизации);
- б) снизить стоимость хранения документов;
- в) существенно увеличить скорость прохождения информации;
- г) экономить средства и время на копирование документов.