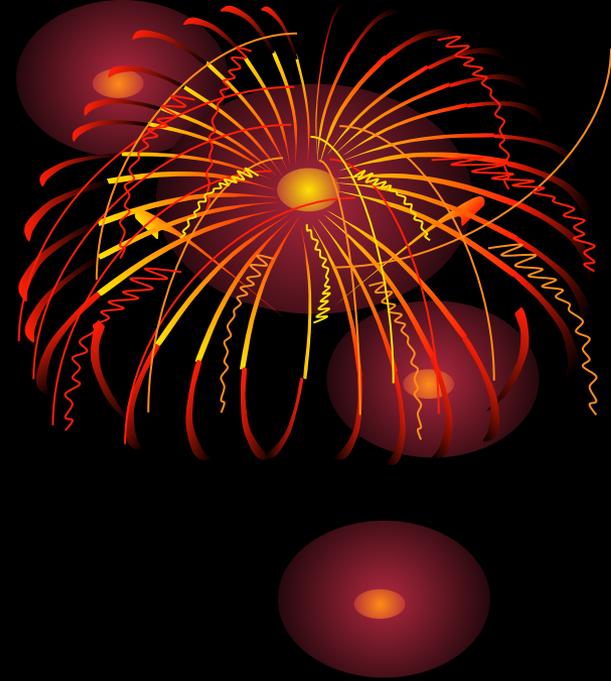


КОРПОРАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ



Кафедра "Информатики"
Шишин Игорь Олегович



Тема **5**

Организация документооборота на предприятии

Документооборот - движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки (ГОСТ Р 51141-98)

Принципы документооборота:

- четкая организация движения документов, т.е. поток документов должен быть прямоточным, исключаям возвратные или повторные маршруты;
- однократное пребывание в одном подразделении или у одного исполнителя;
- оперативность обработки документов;
- согласование документов на всех этапах исполнения до подписания руководителем.



Регулирующая среда

Согласно ГОСТ Р ИСО 15489-1 – 2007 организация должна идентифицировать регулируемую ее деятельность среду и требования к документированию своей деятельности.

Нормативные документы, отражающие деятельность организации, должны содержать доказательства соответствия регулирующей среде.

Регулирующая среда включает:

- **Законы и нормативные акты**, регулирующие сферу деловой деятельности в целом и в специфических отраслях, в том числе законы и нормативные акты, относящиеся непосредственно к документам, архивам, доступу, конфиденциальности, защите данных.
- **Стандарты**, относящиеся к практической деятельности.
- **Правила** рекомендательного характера, отражающие передовой опыт.
- **Добровольно** применяемые кодексы поведения и этики.

Политика и ответственность

Согласно ГОСТ Р ИСО 15489-1 – 2007 организация должна принять, документально зафиксировать, поддерживать и распространять политику, процедуры и практику управления документами – чтобы обеспечивать необходимые для работы свидетельства, отчетность и информацию о своей деятельности.

Цель ПОЛИТИКИ – создание и управление аутентичными, достоверными и пригодными для использования документами, способными поддерживать деловую деятельность.

ПОЛИТИКА:

- должна быть принята и одобрена на высшем уровне принятия управленческих решений;
- должна быть распространена во всей организации
- должна быть распределена ответственность за ее соблюдение.

Ответственность и полномочия в области управления документами должны быть: четко **определены** и **объявлены** во всей организации.

Ответственность должна быть:

- распределена между всеми сотрудниками организации;
- отражена в должностных инструкциях и соответствующих предписаниях.

Ответственность в области управления документами должна включать следующие положения:

- **Специалисты в области управления документами** отвечают за все его аспекты, в том числе за проектирование, внедрение и сохранность систем управления документами и их эксплуатационные характеристики, а также за обучение пользователей управлению документами и применению систем управления документами в индивидуальной практической деятельности.
- **Администраторы систем управления документами** отвечают за точность введенной документации (документов), удобство их воспроизведения и восприятия, а также за доступ персонала организации к этим документам.
- **Руководства** отвечает за поддержку политики управления документами во всей организации.
- **Все сотрудники** организации ответственны за сохранение аутентичности, целостности, достоверности и пригодности для использования документов, отражающих их деятельность.

Документопотоки

Вся документация делится на **три документопотока**:

- *входящие* (поступающие) документы;
- *исходящие* (отправляемые) документы;
- *внутренние* документы (создаваемые в учреждении и не выходящие за его пределы).

Документы, функционирующие в сфере управления, подразделяются на:

- *организационные* документы (Устав, Правила внутреннего распорядка, Положения о структурных подразделениях);
- *распорядительные* документы (приказы по основной деятельности, распоряжения);
- документы *по личному составу* (приказы по личному составу);
- *трудовые* контракты, личные дела, трудовые книжки;
- *финансовые и бухгалтерские* документы (Главная книга, годовые отчеты, бухгалтерские балансы, акты ревизий и др.);
- *нормативные документы* от вышестоящих организаций.



Документооборот включает этапы работы с документами:

- *прием;*
- *обработка;*
- *регистрация;*
- *распределение корреспонденции;*
- *передача и доставка документов;*
- *учет объема документооборота;*
- *контроль за исполнением документа.*



Основные правила организации документооборота в организации

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

Организация документооборота – это правила, в соответствии с которыми должно происходить движение документов.

Организация документооборота объединяет: последовательность перемещений документов в аппарате управления; операции по приему, передаче, составлению и оформлению, отправке документов в дело.



Организация работы
с документами

```
graph TD; A[Организация работы с документами] --> B[Документооборот]; A --> C[Хранение]; A --> D[Использование];
```

Документооборот

Хранение

Использование

Документооборот является важным звеном в организации делопроизводства в организации (учреждении) - он определяет не только инстанции движения документов, но и скорость движения документов.

Документооборот следует рассматривать как:

- информационное обеспечение деятельности аппарата управления;
- документирование деятельности аппарата управления;
- хранение и использование ранее созданных документов.



Основные правила организации документооборота:

- *оперативное прохождение* документа, с наименьшими затратами времени;
- *максимальное сокращение* инстанций прохождения документа (каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов);
- *порядок прохождения и процесс обработки* основных видов документов должны быть единообразными.



Порядок прохождения документов и организация всех операций при работе с ними, должен быть регламентирован инструкцией по делопроизводству в организации (учреждении) и табелем унифицированных форм документов.

Разделяют: централизованный документооборот и документооборот уровня структурного подразделения. В централизованный документооборот входит вся документация, подлежащая централизованной регистрации. Документы, учитываемые только в структурных подразделениях, составляют документооборот уровня структурного подразделения.



Выделяют три основных типа документов, составляющих централизованный документооборот:

- Входящие. Входящий документ - документ, поступивший в учреждение. Большинство входящих документов должны порождать соответствующие исходящие, в установленные сроки.
- Исходящие. Исходящий документ - официальный документ, отправляемый из учреждения. Большинство исходящих документов являются ответом организации на входящие документы.
- Внутренние. Внутренний документ - официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации. Данные документы используются для организации работы учреждения (организации), так как они обеспечивают решение управленческих задач в пределах одной организации.

Схема движения и технология обработки

ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Входящие документы подвергаются экспедиционной обработке, которая заключается:

- в проверке правильности доставки корреспонденции;
- вскрытии конвертов;
- проверке целостности вложений;
- предварительной сортировке документов на *регистрируемые* и *нерегистрируемые*.



Схема направления движения потоков входящих документов

Схема движения и технология обработки

ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Проект исходящего документа составляет исполнитель. *Исходящие документы* оформляются в двух экземплярах, за исключением факсов и телефонограмм, составляемых в одном экземпляре. Проект исходящего документа может быть согласован как со специалистами других организаций (учреждений), так и внутри организации.

В соответствии с **ГОСТ Р 6.30-2003**, если документ проходит согласование с *другой организацией*, не автором документа, то согласование оформляется реквизитом "*грифом согласования документа*". Документ, проходящий *согласование внутри* организации (учреждения) оформляется реквизитом "*визы согласования документа*".

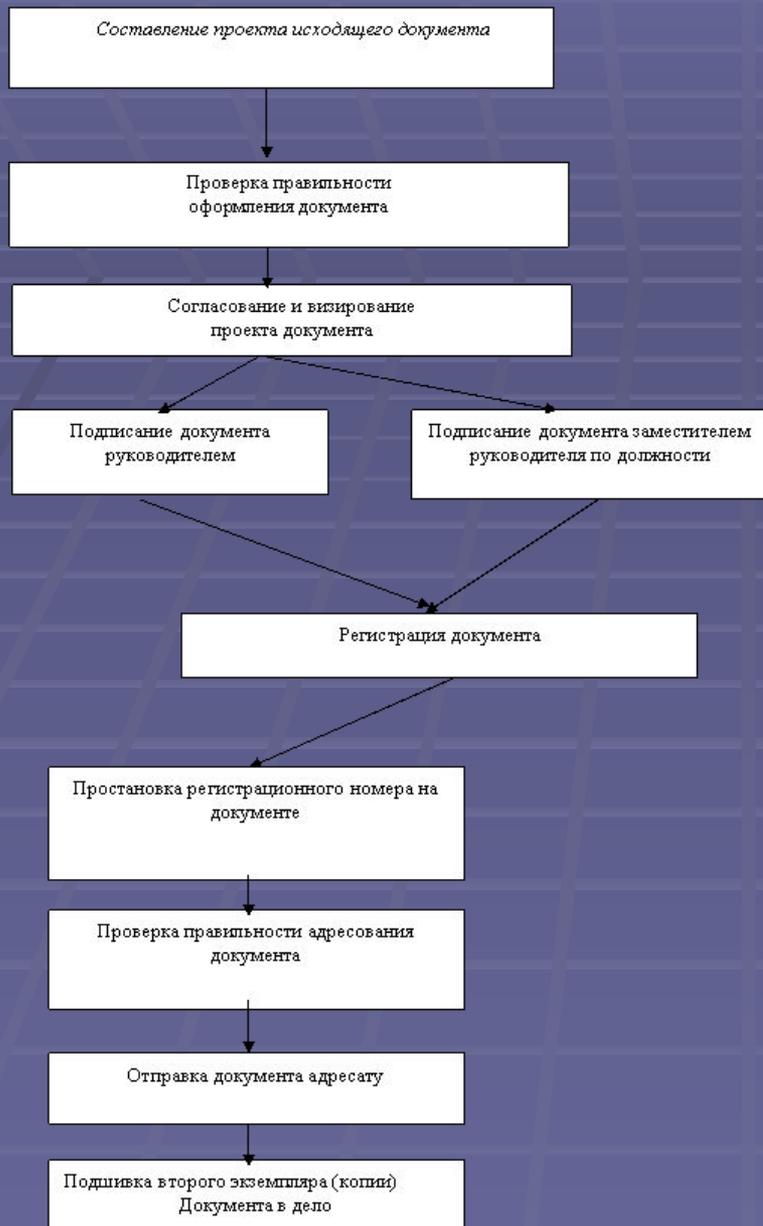


Схема направления движения потоков исходящих документов

Схема движения и технология обработки

внутренних документов

Внутренние документы готовятся, оформляются в пределах одной организации (учреждения).

Прохождение их на **этапах подготовки и оформления** организуется так же, как подготовка и оформление *исходящих* документов, а на **этапе исполнения** оно совпадает с маршрутом *входящих* документов.

Особенность движения внутренних документов является то, что маршруты их различны для отдельных видов документов.

Учет объема документооборота

Объемом документооборота – количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период (ГОСТ Р 51141-98).

Учет объема документооборота организуется для установления:

- *загрузки организации (учреждения), его подразделений и службы документационного обеспечения управления;*
- *потребности организации (учреждения) в организационной и электронно-вычислительной технике.*

Регистрация документов

Регистрация документа - запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения (ГОСТ Р 51141-98).

Регистрация документа - это присвоение ему индекса и проставление его на документе с последующей записью данных о документе в журнале регистрации или регистрационной карточке.

Цель регистрации - обеспечение учета, контроля и поиска документов.

Основным принципом регистрации документов является **однократность**: *каждый документ должен регистрироваться только один раз.*

Входящие документы регистрируются в день поступления, **исходящие и внутренние документы** - в день подписания.

Регистрации подлежат документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях. В инструкции по делопроизводству организации (учреждения) в приложении должен быть представлен перечень документов, не подлежащих регистрации службой документационного обеспечения. Перечень утверждается руководителем организации (учреждения), если он включает нерегистрируемую документацию всей организации (учреждения), или руководителем того структурного подразделения, на документы которого перечень распространяется.

При регистрации документов используются следующие основные справочные материалы:

- перечень документов, не подлежащих регистрации службой делопроизводства;
- перечень структурных подразделений с их условными обозначениями;
- номенклатура дел (систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке).



Индексация документов

Индексация документов в делопроизводстве - это проставление их порядковых (регистрационных) номеров и необходимых условных обозначений при регистрации, указывающих место их исполнения (составления) и хранения.

Регистрационный индекс документа (регистрационный номер документа) - цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документам при его регистрации.

Индекс входящего, исходящего и внутреннего документа, как правило, состоит из индекса дела по номенклатуре и регистрационного номера документа, например: регистрационный номер 06-10/96 входящего документа включает:

- 06 - индекс структурного подразделения;
- 10 - номер соответствующего дела по номенклатуре;
- 96 - индивидуальный порядковый номер входящего документа, присвоенный ему при регистрации.

Формы регистрации документов и порядок их заполнения

Используют формы регистрации документов:

- журналы;
- карточки;
- с использованием персонального компьютера - автоматизированная электронная.



ФОРМА ЖУРНАЛЬНОЙ РЕГИСТРАЦИИ ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Индекс документа	Дата отправки документа	Адресат документа	Краткое содержание документа (заголовок)	Исполнитель	Номера структурного подразделения и раздела номенклатуры дел
06-10/96	15.04.2001	Администрация Тюменской области	О совместно проведении региональной конференции	Сидорова	06-10

ФОРМА ЖУРНАЛЬНОЙ РЕГИСТРАЦИИ ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Индекс (номер) документа	Дата поступления	Исходящий номер	Краткое содержание документа (заголовок)	Резолюция и кому направлен документ	Отметка об исполнении
77/ 01-03	25.03.2001	05-16/100	Приглашение к сотрудничеству с редколлегией журнала "Правоведение"	Петрову С.И. Подготовить ответ до 29.03.2001	Подготовлено и отправлено письмо от 28.03.2001

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

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

ИНДЕКС ДОКУМЕНТА	ДАТА ОТПРАВКИ ДОКУМЕНТА	ДАТА ПОСТУПЛЕНИЯ ДОКУМЕНТА	ИНДЕКС (НОМЕР) ДОКУМЕНТА
---------------------	----------------------------	-------------------------------	-----------------------------

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ (ЗАГОЛОВОК) ДОКУМЕНТА

РЕЗОЛЮЦИЯ И КОМУ НАПРАВЛЕН ДОКУМЕНТ

СРОК ИСПОЛНЕНИЯ

оборотная сторона

ИСПОЛНИТЕЛЬ	ДАТА	ИСХОД №
-------------	------	---------

КОМУ	№ ДЕЛА
------	--------

КЕМ ПОДПИСАН

ОТМЕТКА ОБ ИСПОЛНЕНИИ

РАССЫЛКА	КОЛ-ВО ЛИСТОВ
----------	---------------

ФОНД №	ОПИСЬ №	ДЕЛО №
--------	---------	--------

Построение справочного аппарата

Чтобы не допускать плачевного состояния документационного «хранилища», необходимо заранее продумать **структуру «папок» и «полок»**, как бумажного, так и виртуального массивов. При разработке **структуры «хранилища»** учитываются особенности:

- *отдельных категорий документов;*
- *содержание запросов со стороны как держателя хранилища, так и сотрудников организации;*
- *технического обеспечения рабочего места сотрудника.*



Чтобы получить полное представление о процессе использования документационных ресурсов организации, необходимо ответить на вопросы:

- Каким образом *возникают* отдельные справочно-информационные массивы?
- В процессе решения каких задач они *становятся* необходимы?
- Как часто и кто должен производить их *обновление*?
- Какие *разновидности* документов входят в их состав?
- Какие *навигационные механизмы* чаще всего используются?

Виды документационных массивов

Традиционный архив помогает рассредоточить официальные, внесенные в номенклатуру дел и учтенные делопроизводством документы. **Реальный** документационный массив организации гораздо шире и охватывает такие материалы, которые в силу специфики содержания либо формы представления не могут храниться в архиве.

Необходимо учитывать:

Во-первых, отличия в работе с бумажными и электронными документами.

Во-вторых, уровень доступа к документам. Как показывает практика, хранилище может:

- использоваться только его держателем;
- использоваться ограниченной группой пользователей;
- находиться на общем доступе.

Соответственно, возникают:

- персональные,
- специальные,
- общие

массивы информации, каждый из которых обладает спецификой содержания и размещения.



Наиболее **типичные группы сведений**, используемые для решения различного рода служебных задач:

- Образцы документов.
- Порядок работы с документами (инициирование, исполнение, хранение, использование в текущей деятельности и т.д.).
- Справка по архивным документам или документам, находящимся на текущем хранении.
- Справочные сведения об организации.
- Справочные сведения о персонале.
- Справочные сведения о внешних организациях (внешней среде).
- Доступная литература и справочные материалы.

Для предоставления таких сведений в «хранилище» **необходимо разместить:**

- *сборник образцов документов;*
- *регистрационные журналы (только для чтения);*
- *инструктивно-методические и справочно-информационные материалы по организации делопроизводства и работе с документами;*
- *справочные материалы по организации (реквизиты, история возникновения и развития, направления деятельности, достижения, политика и стратегия организации и т.п.);*
- *справочные материалы о персонале (дни рождения, телефоны, особенности рабочего графика, график отпусков, дежурство и т.д.);*
- *справочные сведения о внешней среде (клиентах, партнерах, конкурентах, прочих организациях, деятельность которых представляет интерес: реквизиты, руководители, контактные лица, знаменательные даты и прочее);*
- *регулярно обновляемый каталог библиотеки, а также ссылки на полезные ресурсы Интернет.*

Перечисленные сведения могут размещаться с использованием:

- Корпоративной информационной системы;
- Внутреннего корпоративного сайта;
- Общедоступного программного обеспечения.



Сборник образцов документов

В организациях принято использовать при составлении и оформлении документов утвержденные образцы, построенные с учетом установленных требований.

Такая практика **позволяет**:

- обеспечить *наличие* всех *обязательных реквизитов*;
- привести документы в соответствие фирменному *стилю оформления*;
- *ограничить круг сотрудников*, имеющих право инициировать те или иные документы;
- *установить взаимосвязь* между однородными документами;
- *помочь при составлении* типовых документов (заявлений, докладных, служебных и объяснительных записок, справок и др.).

Наименование образца	Направление (предмет) деятельности	Наименование файла
Акт	основная деятельность	Doc_o_1
Выписка из трудовой книжки	управление персоналом	Doc_p_1
График отпусков	управление персоналом	Doc_p_2
Договор	основная деятельность	Doc_o_2
Записка докладная	основная деятельность	Doc_o_3
Записка объяснительная	основная деятельность	Doc_o_4
Записка служебная	основная деятельность	Doc_o_5
Заявление	управление персоналом	Doc_p_3
Инструкция производственная	основная деятельность	Doc_o_6
Инструкция должностная	управление персоналом	Doc_p_4
Личная карточка	управление персоналом	Doc_p_5
Личное дело	управление персоналом	Doc_p_6
Номенклатура дел	ДОУ	Doc_d_1
Отчет	планово-отчетная деятельность	Doc_ot_1
Приказ по основной деятельности	основная деятельность	Doc_o_7
Приказ по личному составу	управление персоналом	Doc_p_7
План	планово-отчетная деятельность	Doc_ot_2
Протокол	справочно-информационное обслуживание	Doc_s_1
Решение (распоряжение)	основная деятельность	Doc_o_8
Справка	справочно-информационное обслуживание	Doc_s_2

Базовый набор образцов документов, встречающихся в любой организации
Кафедра "Информатики"

Нормативно-методическая база

делопроизводства находится на общем доступе, с условием «только для чтения». В базу включаются:

- *законодательные акты по делопроизводству общероссийского (федерального) и регионального уровня;*
- *различные методические материалы;*
- *государственные стандарты на процессы документирования и работы с документами;*
- *корпоративные стандарты и положения.*

Обновление данного массива обеспечивает сотрудник службы документационного обеспечения управления.

Регистрационные журналы

Они используются в текущей работе, чтобы получать сведения о том или ином документе, не обращаясь за помощью к секретарю.

Журналы находятся на **общем доступе** на условии «только для чтения», в то время как секретарь имеет права на редактирование и удаление. Поиск в журналах осуществляется с помощью встроенных средств MS Word и MS Excel (пункт меню «Правка», далее «Найти»).

Справочные сведения об организации

К этой группе сведений относятся:

- *презентация* компании;
- *коммерческие предложения*;
- *описание предлагаемых услуг*, в том числе *прейскуранты*;
- *буклеты*;
- *общие сведения* (реквизиты) и другие.

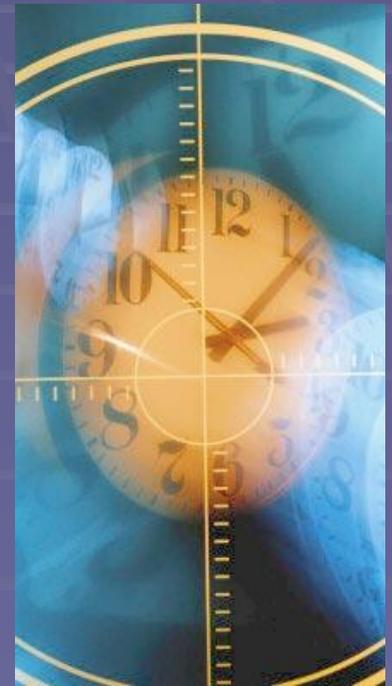
Справочные сведения о персонале

Это материал, посвященный **сотрудникам организации и внутрикорпоративным отношениям**. В связи с конфиденциальным характером персональных данных, общедоступный массив включает только те сведения, которые могут быть оглашены без ограничений, а именно:

- имя, фамилия, отчество;
- фотография сотрудника;
- дата рождения;
- должность, подразделение, контактные телефоны, направление деятельности, круг решаемых задач, реализованные проекты и т.п.;
- различные фотографии, в целом посвященные празднованию дней рождений, свадеб, корпоративных мероприятий и т.д.;
- персональные и общие поздравления и прочее.

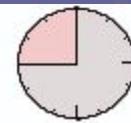
Организация контроля исполнения документов. Ведение контроля за исполнением документов

Контроль исполнения документов –
совокупность действий, обеспечивающих
своевременное исполнение документов
(ГОСТ Р 51141-98)



Контроль исполнения включает в себя:

- постановку на контроль,
- предварительную проверку и регулирование хода исполнения,
- снятие с контроля,
- направление исполненного документа в дело,
- учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения документов,
- информирование руководителей в целях своевременного и качественного исполнения поручений, зафиксированных в документах.



Контролю подлежат все зарегистрированные документы, требующие исполнения, перечень которых утверждается руководителем организации.

При постановке документа на контроль в верхнем правом углу (реквизит «Контроль») делается отметка о контроле, которую обозначают буквой "К" или словом (штампом) "Контроль".

Контроль исполнения обеспечивает руководитель организации и по его поручению специальная служба контроля, а в ее отсутствие служба ДОУ, которая осуществляет учет контролируемых документов, а также хода и состояния их исполнения.

Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляют руководители структурных подразделений организации.

Службой контроля осуществляются следующие операции:

- формирование картотеки контролируемых документов, направление карточки контролируемого документа в подразделение-исполнитель;
- выяснение в структурном подразделении фамилии, имени, отчества и телефона конкретного исполнителя;
- напоминание подразделению-исполнителю о сроке исполнения, получение информации о ходе и результатах исполнения, регулярное информирование руководителей о состоянии и результатах исполнения;
- сообщение о ходе и результате исполнения документов на оперативных совещаниях, заседаниях коллегиальных органов;
- снятие документов с контроля по указанию руководителей;
- формирование картотеки исполненных документов.

Контроль исполнения документов строится на базе регистрационных данных.

Контрольная картотека систематизируется:

- по *срокам исполнения документов;*
- по *исполнителям;*
- *группам документов.*

Проверка хода исполнения осуществляется на всех этапах до истечения срока в следующем порядке:

- *Заданий последующих лет не реже одного раза в год;*
- *Заданий последующих месяцев текущего года не реже одного раза в месяц;*
- *Заданий, поручений текущего месяца каждые десять дней и за пять дней до истечения срока.*

Сроки исполнения документов исчисляются в календарных днях:

- *поступивших из вышестоящих организаций - с даты подписания (утверждения) документа;*
- *поступивших из других организаций и обращений граждан - с даты их поступления.*

Сроки исполнения документов определяются руководителем, исходя из срока, установленного организацией, направившей документ, или сроков, установленных нормативными документами.

Документы подлежат исполнению в следующие **сроки:**

- с конкретной датой исполнения - в *указанный срок*;
- без указания конкретной даты исполнения, имеющие в тексте пометку "срочно" - исполняются в *3-дневный срок*; имеющие пометку "оперативно" - в *10-дневный срок*, остальные - в *срок не более месяца*.

Если *последний день* срока исполнения документа приходится *на нерабочий день*, то документ подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

Снятие документа с контроля оформляется *отметкой об исполнении документа* и направлении его в дело.

Документ *считается исполненным* и снимается с контроля после:

- фактического выполнения поручения по существу;
- документированного подтверждения исполнения;
- сообщения результатов заинтересованным лицам и организациям.



**Примеры осуществления
контроля исполнения
документов с помощью
программных продуктов.**

ГРАНДОК – контроль за исполнением документов и решений.

Система включает в себя функции:

- Контроль исполнения документов на уровне секретариата (руководства организации);
- Контроль исполнения документов на уровне подразделения (руководства и исполнителя);
- Формирование и выдача справок;
- Работа с классификаторами. Для выполнения функций контроля и обработки входящей корреспонденции используется карточка входящей корреспонденции и словари (классификаторы):
 - Список сотрудников организации;
 - Список подразделений организации;
 - Список типов входящих документов.

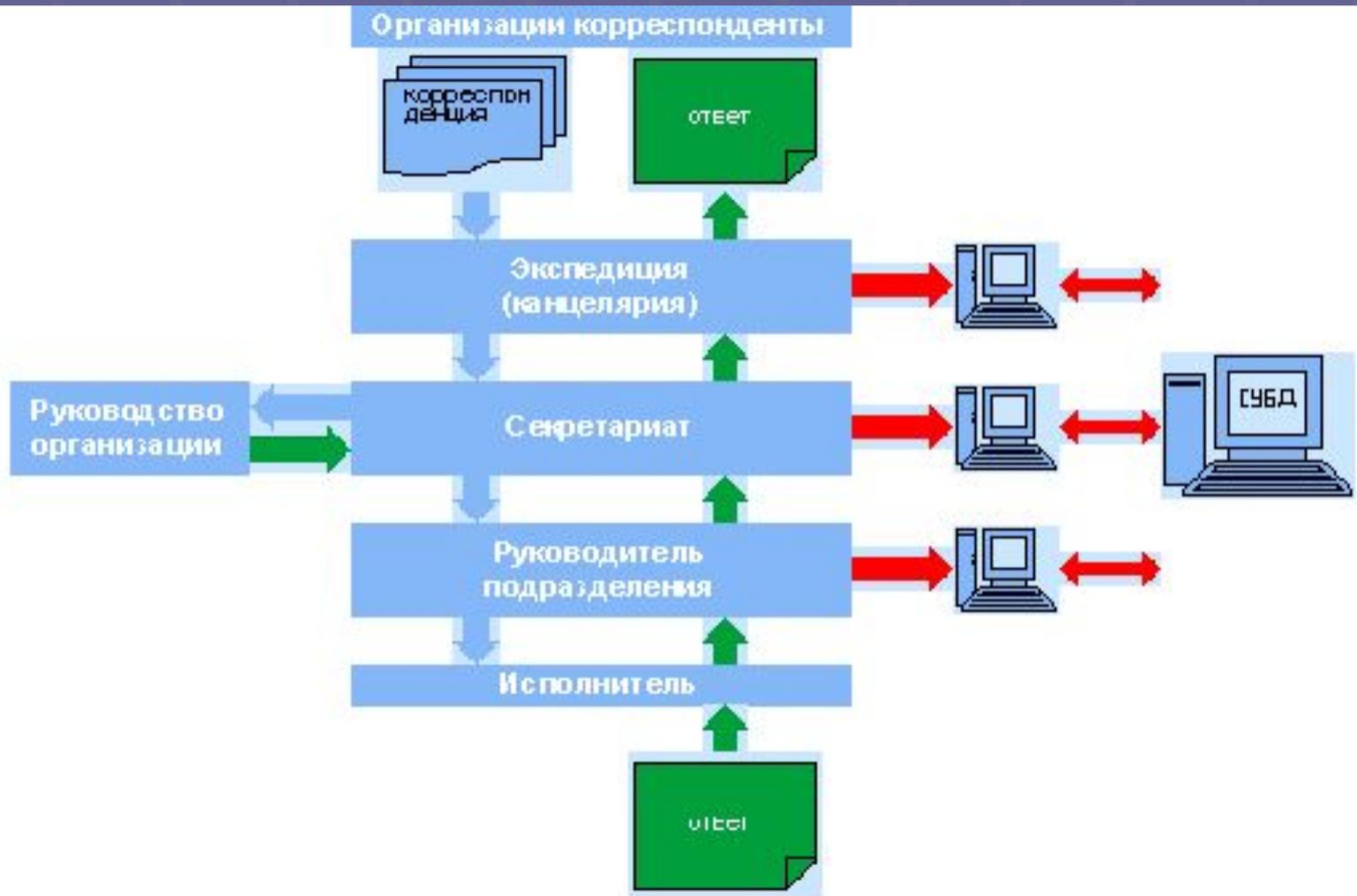
В результате работы системы можно получить следующие документы:

- Карточки входящей корреспонденции;
- Отчеты о регистрации и исполнении документов;
- Справки о входящей корреспонденции.

Одной из главных особенностей системы является ее **настраиваемость** под специфику конкретного заказчика. Гибкость системы обеспечивается настройкой локальных баз данных, заполнением необходимыми данными различных справочников системы.

Описание **порядка** обработки информации:

- *Входящая корреспонденция* попадает в экспедицию (канцелярию) организации, где она проходит предварительную обработку и регистрацию в компьютере.
- Затем зарегистрированная входная корреспонденция попадает через секретариат к руководителю на *получение резолюции*.
- После получения резолюции руководителя организации, *секретарь регистрирует резолюцию* в системе и передает *входящую корреспонденцию по назначению* (резолюции) в подразделения для исполнения или подготовки ответа.
- В подразделениях *документы принимаются для сведения, исполнения или ответа*. В системе регистрируется резолюция руководителя подразделения и имя конкретного исполнителя.
- *Исполнитель принимает документ к исполнению* или готовит ответ на входящую корреспонденцию, если это требуется согласно резолюции руководства.
- *Подготовленный ответ передается в секретариат* организации для согласования и подписи руководства.
- После подписания ответа *входящий документ «снимается с контроля»* с отметкой в системе, а ответ передается на отправку в экспедицию.
- Экспедиция (канцелярия) *отправляет ответ корреспонденту*.



Организация контроля исполнения документов и заданий



С каждым документом может быть ассоциирован **набор заданий** по его исполнению. Система обеспечивает возможность:

- назначения множества заданий для карточек документов или заданий, не связанных с документами,
- определить исполнителей документов,
- способ доставки информации о задании в почтовый ящик пользователей,
- сбор информации о текущем исполнении документа,
- контроль исполнения отдельных заданий,
- построение консолидированных отчетов об исполнении.

Система поддерживает пять способов маршрутизации задания:

- off-line задание DocsVision (наиболее полная функциональность);
- обычное задание Microsoft Outlook (стандартное поведение задания);
- обычное сообщение электронной почты (для не Outlook клиентов - отсутствие функции автоматического сбора информации об исполнении);
- сообщение с URL ссылки на карточку задания DocsVision по электронной почте;
- размещение ярлыка на карточку задания DocsVision в персональной папке пользователя DocsVision.