**Основные правила организации документооборота в учреждении**

Документооборот -- сложный технологический процесс, характеризующийся различными параметрами, связанными с процессами документирования и со всей деятельностью орга-низации. Организация документооборота включает все опера-ции по приему, передаче, составлению, согласованию, офор-млению, удостоверению и отправке документов.

Основными характеристиками документооборота являются маршрут движения, который включает все инстанции на пути движения документа от создания черновика (или от получе-ния) до подшивки в дело, и время, затрачиваемое на прохож-дение документов по этому маршруту. Отсюда главное прави-ло организации документооборота -- оперативное прохожде-ние документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени. Кроме того, при организа-ции движения документов необходимо выполнение следую-щих правил:

\* максимальное сокращение инстанций прохождения доку-ментов (за счет исключения технологических операций по обработке документов и управленческих звеньев, не обу-словленных деловой необходимостью);

\* исключение или максимальное ограничение возвратных движений документов (при их обработке -- регистрация и доставка, при их подготовке -- визирование и согласова-ние и т.д.);

\* максимальное единообразие в порядке прохождения и процессах обработки основных категорий документов, ис-ходя из того, что каждое перемещение документа должно быть оправданным.

Соблюдение этих правил позволяет реализовать основной организационный принцип службы делопроизводства -- специа-лизацию, возможность централизованного выполнения одно-родных технологических операций, эффективного использова-ния средств оргтехники и персонала.

Кроме того, соблюдение этих правил позволяет улучшить документационное обеспечение аппарата управления за счет:

\* прямоточности направления документопотоков, исключе-ния дублирующих и повторных операций по подготовке и обработке документов;

\* ритмичности движения документов, которая обеспечивает их равномерное поступление и способствует пропорцио-нальной загрузке как специалистов аппарата управления, так и службы делопроизводства.

Объективные данные о состоянии документооборота можно получить из качественных и количественных характеристик его параметров.

К качественным характеристикам документооборота относятся:

\* характеристики документопотоков (состав документов, их содержание);

\* маршруты движения документов (направление движения, этапы и инстанции маршрута движения документов);

\* периодичность (стадии документооборота);

\* направленность движения.

Документооборот как технологический процесс делится на несколько частей -- потоков, обеспечивающих прямую и обрат-ную связь в управлении. Под документопотоком (потоком документной информации) понимается сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении, при условии, что у этих данных общий источник и общий приемник.

Документопотоки различают по направлению и по отноше-нию к управленческому объекту. По направлению выде-ляют горизонтальные потоки, связывающие организации одного уровня управления, и вертикальные (восходящие и нисходящие), связывающие организации различных уровней, например, руко-водящий орган власти и подчиненные ему учреждения и орга-низации, центральный офис фирмы и дочерние фирмы и фи-лиалы. Восходящие потоки -- это входные документы, получае-мые вышестоящей организацией от подчиненных организаций (исходящие документы подчиненных организаций, направляе-мые в вышестоящие инстанции). Нисходящие потоки - это до-кументы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям.

По отношению к управленческому объ-екту выделяют входящий, исходящий и внутренний документопотоки. Они тесно взаимосвязаны, так как информация по-ступивших документов используется для подготовки внутренних и исходящих ответных и т.д.

Входящий документопоток любой организации складывается из:

\* документов вышестоящих организаций (органов власти и управления, центральных аппаратов министерств и др.). В состав этих документов входят директивные указания, нормативные и методические акты, которые являются основанием для руководителей в организации производ-ственной, управленческой, технической, экономической, социальной и иной деятельности. По видовому составу к этим документам относятся: указы, законы, постановле-ния, распоряжения, указания, поручения, приказы, письма, инструкции, решения, методические указания и .рекомендации;

\* документов от подведомственных организаций, содержа-щих сведения о выполнении распорядительных действий, запросы о путях выполнения заданий и отчетные сведения о своей деятельности. По видам документов этот поток со-стоит из отчетов (о финансовой, хозяйственной, социаль-ной, управленческой деятельности), инициативных док-ладных записок, писем, актов;

\* документов от несоподчиненных организаций, направляе-мых с целью согласования совместных действий или по-буждения к ним, с целью консультирования, получения информации. Основные виды документов: письма (ин-формационные, рекламные, оферты, гарантийные, запро-сы и др.) и договоры, а также документы, сопровождаю-щие выполнение договоров (акты взаимозачетов, счета, заявки, сертификаты, отгрузочные документы и др.);

\* обращений граждан -- предложений, заявлений, жалоб.

Исходящий документопоток состоит из документов, созда-ваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. Исходящие документы создаются в ответ на поступившие пись-менные или устные запросы или как инициативные документы, требующие или не требующие ответа. Инициативные документы всегда значительно превышают группу ответных документов. Мотивы создания исходящих документов диктуются направле-ниями деятельности организации и ее информационными за-просами. В исходящем документопотоке выделяется группа рас-порядительных документов (при условии, что организация име-ет подведомственные организации) и информационных (комму-никативных) -- письма, докладные, обзоры, справки, отчеты, договоры, документы по их выполнению.

Внутренний документопоток составляют документы, созда-ваемые и используемые в самом аппарате управления, не выхо-дящие за его пределы. Происхождение этих документов совпа-дает со сферой их применения. Внутренний поток обеспечивает целенаправленное решение управленческих задач в пределах од-ного учреждения, организации. К внутренним относятся орга-низационные документы, определяющие задачи, функции орга-низации в целом, а также ее структурных подразделений, ком-петенцию, права и обязанности должностных лиц, правила вы-полнения отдельных видов деятельности -- положения, уставы, учредительные договоры, должностные инструкции, регламенты, правила, штатные расписания и др. Функцию оперативного ре-гулирования деятельности учреждений выполняют распоряди-тельные документы, издаваемые руководством, -- приказы, ука-зания, распоряжения, решения. Самостоятельные группы внут-реннего документопотока составляют протоколы и акты, плано-вые и отчетные документы, документы по учету материальных и денежных средств, оборудования, личного состава и т.д. В аппарате управления не рекомендуется вести внутреннюю пере-писку между должностными лицами и структурными подраз-делениями, вместо нее должны использоваться бездокументные способы обмена информацией (телефон, переговоры). Однако на практике внутренняя переписка широко распро-странена. Она оформляется докладными (служебными) и объ-яснительными записками, рапортами.

Каждый документопоток имеет достаточно стабильный мар-шрут движения, который зависит от состава и содержания доку-ментов, степени регламентации функций руководителей и струк-турных подразделений, распределения обязанностей между руко-водителями и от принятой в организации технологии работы с документами. Стереотипные маршруты движения свойственны входящим документам, что определяется их адресованием.

Входящие документы образуют три направления движения: руководству организации, руководству структурных подразделе-ний, непосредственно специалистам. Соотношение этих потоков неравномерно -- наибольшая часть документов попадает руко-водству, которое, с одной стороны, испытывает информацион-ные перегрузки, а с другой, -- получает значительное количест-во информации, не соответствующей их компетенции, областям деятельности и функциональным обязанностям, не их уровня. Ожидание рассмотрения документов руководством является по-терянным временем, удлиняет путь документа к исполнителю.

Маршрут движения входящих документов зависит и от при-нятой в учреждении технологии работы с документами. Напри-мер, процесс регистрации распадается на два этапа: внесение в регистрационные формы данных о полученном документе до его рассмотрения руководством и дополнение этих данных резолю-цией, сроками исполнения, указаниями по исполнению и дру-гим после рассмотрения руководителем. Таким образом, техно-логия регистрации документов увеличивает время движения до-кумента от получения до исполнителя. Если в организации при-нято регистрировать документы повторно, т.е. на уровне струк-турных подразделений, то потери времени из-за нерациональ-ных остановок в движении документа еще более ощутимы.

Исходящий документопоток, как правило, пронизывает всю управленческую структуру. Как инициативные, так и информа-ционные документы готовят специалисты в структурных подраз-делениях. Маршрут движения этих документов зависит от количества инстанций согласования, визирования и подписания до-кументов, а также от принятой технологии перепечатки текста, регистрации и отправки документов.

Наиболее нерегламентированными являются маршруты дви-жения внутренних документов. Причем в этом потоке движение распорядительных документов, как правило, упорядочено, а подготовка всех остальных документов не имеет регламентиро-ванных маршрутов и влечет наиболее ощутимые потери времени на прохождение документов.

Основываясь на данных, характеризующих документопотоки, служба делопроизводства может разрабатывать наиболее целесо-образные, оптимальные маршруты движения документопотоков.

Документооборот как движение следует отличать от объема документооборота, который выражается общим количеством документов, поступивших в организацию и созданных в ней за определенный период.\* В объеме документооборота необходимо учитывать все входящие, исходящие и внутренние документы, а также все копии, изготовленные средствами оперативной поли-графии и оргтехники.

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

Общепринятая методика подсчета документооборота преду-сматривает выражение его объема дробью, в числителе которой указывают количество подлинников, а в знаменателе -- количество копий. Однако при этом полученный результат будет не-корректным -- многие документы составляются на нескольких страницах, что при таком подходе не отразится в общем резуль-тате. Основное правило подсчета документов -- однократность.

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

Кроме того, учет документооборота позволяет:

\* ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. -- М., Госстандарт России, 1998, с.З.

\* определить загрузку организации в целом, ее структурных подразделений и отдельных исполнителей;

\* определить соответствие маршрутов движения тех или иных документов задачам и функциям структурных под-разделений или должностных лиц;

\* разработать мероприятия по совершенствованию процессов обработки документов в целом или их отдельных операций;

\* установить оптимальное количество информации, необ-ходимой и достаточной для функционирования аппарата управления;

\* рассчитать численность службы делопроизводства.

Прием, обработка и распределение поступающих документов

Прием и первичная обработка

Как уже отмечено выше, организация работы с документами зависит от объема документооборота, организационной структу-ры и формы работы с документами, принятой технологии обра-ботки документов. Работа с документами состоит из ряда после-довательных операций: прием документов, их распределение и направление на исполнение, исполнение и отправка.

Независимо от объема деятельности организации, операции по приему и отправке документов обычно проводят централизо-ванно. В структуре службы делопроизводства крупных организа-ций для этого предусматривают создание специализированного участка -- экспедиции, как одного из структурных подразделе-ний службы. В канцеляриях и общих отделах организаций (если экспедиция не выделяется в отдельную службу) создается уча-сток по приему и отправке документов с теми же функциями. В организациях, которые не создают свою службу делопроизводст-ва, прием и обработка документов, операции по их отправке производятся централизованно секретарем.

Рекомендации по приему и отправке, если они централизо-ваны, позволяют реализовать основное правило организации документооборота, т.е. прохождение документа по наиболее ко-роткому маршруту с минимальными затратами времени, так как централизация этих операций позволяет быстрее доставлять до-кументы исполнителям, механизировать первоначальную обра-ботку документов и сократить ее сроки, вести учет затрат на об-работку документов, учет объема документооборота.

Доставка документов происходит почтой, телеграфом, курье-рами. В современных условиях наряду с этими способами дос-тавки поступление документов осуществляется через компью-терные сети, электронную почту, факсимильную связь. Значи-тельная часть документов поступает путем передачи их коман-дированными сотрудниками других учреждений.

Задача службы делопроизводства -- организовать учет посту-пления документов из всех источников, их первичную обработ-ку, координировать их движение.

В нормативных документах регламентированы правила пер-вичной обработки поступивших документов. Они сводятся к следующему:

1. Проверяется правильность доставки. Ошибочно достав-ленная документация возвращается на почту для пересылки адресату.

2. Проверяется целостность упаковки, сохранность печатей. Конверты вскрываются, проверяется комплектность и сохран-ность вложений. При обнаружении повреждений конвертов, от-сутствия документов, приложений к ним, несоответствия доку-ментов и приложений об этом сообщают отправителю.

3. При поступлении машиночитаемых документов обрабаты-вается только сопроводительная документация, машинные но-сители в упаковке передаются по назначению.

4. Как правило, конверты уничтожают. Сохраняют конверты (подкалывая их к документу) только в тех случаях, когда на до-кументе отсутствует обратный адрес, когда дата на почтовом штемпеле имеет значение для доказательства даты получения документа, когда на конверте нет надписи «лично», а документ носит личный характер.

5. Документы с пометкой «лично» не вскрываются, а пере-даются адресату. Однако в некоторых организациях количество таких документов может быть весьма значительным, В таком случае экспедиционная обработка поступивших документов предусматривает учет их поступления, дата и учетный номер проставляются на пакетах.

6. Экспедиция ведет учет всех поступивших документов -- на документе проставляется штамп об их получении, где указыва-ется наименование организации, дата поступления, порядковый учетный номер документа. Обычно в штампе предусмотрено ме-сто для последующего проставления входящего регистрацион-ного индекса.

7. При первичной экспедиционной обработке документы сортируют по структурным подразделениям. Главный критерий этой сортировки -- адресование документов. Обычно докумен-ты, адресованные руководству, передаются в канцелярию для подготовки к рассмотрению, туда же поступают документы, ад-ресованные организации (без указания фамилии должностного лица). Документы, адресованные в структурные подразделения, проходят сортировку по их названиям.

В небольших организациях вся поступающая документация сортируется секретарем. В помощь секретарю можно разработать классификатор видов документов и вопросов деятельности с ука-занием исполнителей, которые курируют определенные вопросы.

8. Процесс первичной обработки заканчивается раскладкой рассортированных документов по ячейкам сортировочного шкафа, откуда документы забирают секретари структурных под-разделений. В небольших организациях секретари используют папки-регистраторы, разделы которых закрепляют за отдельным структурным подразделением или исполнителем.

Большая часть организаций и учреждений обладает помимо почты и другими каналами информации. Например, значитель-ное количество документов, содержащих, как правило, опера-тивную информацию, поступает в организации по факсимиль-ным аппаратам. Масса документов доставляется сотрудниками сторонних организаций, происходит передача «из рук в руки». Все эти способы доставки могут создать мощные документопотоки, содержащие необходимую для деятельности организации информацию. Служба делопроизводства обязана обеспечить учет и контроль за движением поступающих по различным каналам связи документов. Учет необходимо вести и для документации, поступающей по факсимильной связи и от курьеров. В против-ном случае эти документы «выпадают» из поля зрения службы делопроизводства и не включаются в информационную систему организации, оседая у исполнителей. Учет телеграмм, телексов, телетайпограмм, которые затем передаются в службу делопроиз-водства, должен проводиться в службах связи.

Практически во всех сферах управления используются ком-пьютеры, в связи с чем коренные изменения происходят в про-цедуре получения и отправки документов. С распространением факсимильной связи и факс-модемных устройств для компью-тера документ может быть отправлен и получен из любого мес-та. Факс-модем позволяет соединять компьютеры друг с другом по телефонным линиям и передавать сообщения непосредст-венно с одного компьютера на другой, пользоваться электрон-ной почтой и подключаться к международным глобальным ком-пьютерным сетям. При этом документ может передаваться в том виде, как он был создан, со всеми особенностями его внешнего вида, значит, возникает возможность использовать сведения из одного документа для создания другого.

Это приводит к децентрализации приема-передачи докумен-тов, результатом чего становится потеря службой делопроизвод-ства контроля за документооборотом организации. Следствием такого положения может стать чрезмерная автономность струк-турных подразделений и утрата руководством организации кон-троля за их деятельностью.\* Поэтому для включения электронных документов в информационную базу организации (фирмы) служ-ба делопроизводства должна участвовать в регламентации и этих потоков информации (в отношении доступа к информации, от-ветственности за ее сохранность и использование).

Конспект предоставить 08.05.2020 на эл.почту