***Тема 7. Организация документооборота.***

*Цель изучения:*изучение движения документов  на торговом предприятии с момента их создания до завершения исполнения или отправки.

Вопросы для изучения:

1. Понятие и принципы организации документооборота.  
2. Прохождение и порядок исполнения входящих документов.  
3. Прохождение исходящих и внутренних документов.  
4. Работа с конфиденциальными документами.  
5. Работа с письмами и обращениями граждан.

**Понятие и принципы организации документооборота.**

Под ***документооборотом*** понимается движение документов на предприятии, в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки.

Основными принципами организации документооборота являются следующие:

* прохождение документов должно быть оперативным. Чтобы сократить время их пребывания в сфере делопроизводства, следует различные операции по обработке документов выполнять параллельно (например, копирование и раздача копий документа лицам, в исполнении которого они участвуют одновременно, и т. д.);
* каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов;
* порядок прохождения и процессы обработки основных видов документов должны быть единообразными.

**Основная задача организации документооборота** – прямоточность в движении документов, однократность и единообразие их обработки.

По отношению к аппарату управления различают потоки поступающих, отправляемых и внутренних документов (практики называют эти документы соответственно входящими, исходящими и внутренними документами).

Основными характеристиками потоков, которые учитываются при организации документооборота, являются:

* объем потока, который определяется количеством документов, проходящих через канцелярию (секретаря-референта) за год, полугодие или квартал;
* структура потока, определяемая разновидностью документов, авторством и другими классификационными признаками;
* режим потока, который определяется периодичностью движения документов через канцелярию (секретаря-референта).

Учет объема документооборота осуществляется с целью получения данных для расчета штатной численности персонала делопроизводственной службы, выбора технических средств при механизации и компьютеризации делопроизводственных процессов и корректировки загрузки подразделений и отдельных исполнителей работой с документами.

Для оптимизации маршрутов движения различных категорий документов (входящих, исходящих, внутренних; приказов по основной деятельности и личному составу, писем и предложений граждан; заявок; рекламаций и т. д.), разрабатываются маршрутные схемы. Схемы документооборота включаются в Инструкцию по документационному обеспечению управления в качестве неотъемлемого приложения.

Существует три основные формы организации работы с документами: централизованная, децентрализованная и смешанная.

***Централизованная***форма организации документооборота применяется на предприятиях с небольшим документооборотом.

При ***децентрализованной***форме работы с документами все операции выполняются в структурных подразделениях.

***Смешанная***форма работы с документами используется на крупных предприятиях со сложной структурой и большим объемом документооборота.

**Прохождение и порядок исполнения входящих документов.**

Документопоток входящих документов составляют:

* документы вышестоящих организаций, органов власти;
* документы подведомственных организаций, присылающих отчетно-учетную документацию и различного рода запросы;
* документы организаций-смежников и прочих организаций, обменивающихся информацией для решения вопросов, требующих совместных действий;
* жалобы и заявления граждан.

В процессе движения входящих документов выполняются следующие операции:

1. прием входящих документов;
2. первоначальная (экспедиционная) обработка;
3. предварительное рассмотрение и распределение;
4. регистрация;
5. рассмотрение документов руководством;
6. исполнение резолюций;
7. отправка ответных документов.

*Прием входящей корреспонденции* осуществляется в организации централизованно специально выделенным работником канцелярии или секретарем-референтом.

Вся корреспонденция, поступающая в организацию, независимо от адресата должна пройти обработку в канцелярии.

***Первоначальная обработка входящей документации***имеет своей задачей проверить правильность доставки и целостность вложений, учесть поступившие документы и подготовить их к передаче по назначению. Проверяется целостность конвертов — все конверты, за исключением личной корреспонденции, вскрываются, документы извлекаются из конвертов и сверяется наличие приложений. Если будет обнаружено повреждение, отсутствие документа или приложений к нему, об этом сообщается отправителю.

На всех документах (как регистрируемых, так и нерегистрируемых) для фиксации факта и времени их поступления в учреждение делают отметку в виде регистрационного штампа. Проставление штампа и даты в нем производится в день получения документа.

Отметку при поступлении документа (реквизит 29) проставляют только на регистрируемых документах в момент регистрации.

В процессе первоначальной обработки документы сортируют по структурным подразделениям. Документы, адресованные руководству, передаются в канцелярию или секретарю-референту руководителя. Документы, адресованные в структурные подразделения, сортируются по их наименованиям, а затем разбираются секретарями этих подразделений. Нерегистрируемые документы раскладываются по структурным подразделениям для доставки по назначению, остальная документация передается для регистрации.

Распределение поступивших документов во многом определяет прямоточность их движения.

В малых организациях всю первоначальную обработку входящей документации производит секретарь, секретарь-референт руководителя.

Здесь необходимо подчеркнуть, что в настоящее время документы могут быть получены не только по почте, но приняты по телетайпу, факсу (факсимильное сообщение), электронной почте, доставлены курьером или посетителем. Делопроизводственная служба обязана обеспечить учет и контроль за движением таких документов. Учет телеграмм, телексов, телетайпограмм должен проводиться в службах связи и затем передаваться в канцелярию.

***Предварительное рассмотрение поступивших документов***в канцелярии (секретарем-референтом) производится с главной целью - отобрать документы в адрес руководства. Учитывая, что в настоящее время большинство руководителей перегружено избыточной информацией, этот поток документов должен быть подвергнут тщательному анализу. Руководству организации направляют документы по принципиальным вопросам деятельности организации, исполнение которых требует решения руководства, и документы, содержащие необходимую для руководства информацию. Они составляют примерно 20% всей документации.

На документах, направляемых непосредственно структурному подразделению или исполнителю, проставляется условное обозначение (код) структурного подразделения, в которое направляется документ, или фамилия исполнителя.

При предварительном рассмотрении выясняется также, не нуждается ли документ, передаваемый руководству, в подборке предыдущей переписки по данному вопросу, нормативных документов и пр. Эти документы передаются руководителю вместе с полученной корреспонденцией.

Передача документов на рассмотрение должна осуществляться в день их получения. Телеграммы и другие срочные документы передаются в первую очередь.

***Рассмотрение документов руководством организации и структурных подразделений***производится, как правило, в день их получения. Срочные документы рассматриваются по мере поступления.

Результаты рассмотрения документов руководителями отражаются в резолюциях (реквизит 17).

Руководитель учреждения или структурного подразделения, рассматривая полученный документ, должен дать четкие и конкретные указания по его исполнению.

С резолюцией документ передается ответственным исполнителям. Если указано несколько исполнителей, документ передается каждому из них поочередно. Для одновременной работы над документом с него изготавливаются ксерокопии по числу исполнителей. *Подлинник документа направляется ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым*.

Резолюция руководителя на документе должна быть отражена в регистрационных карточках. Для контрольной службы резолюция может явиться основанием взятия исполнения документа на контроль.

Все перемещения документа между структурными подразделениями и исполнителями осуществляются без расписок, но с обязательной отметкой в регистрационной карте.

***Исполнение резолюции***осуществляется ответственным исполнителем совместно с сотрудниками, указанными в ней. Ход работы по исполнению документа при необходимости фиксируется на оборотной стороне регистрационной карточки. Документ все время до момента исполнения находится в рабочей папке исполнителя.

При передаче ответного документа на подпись к нему следует прилагать материалы, на основании которых он готовился. Это облегчает работу руководителя, позволяет избежать вызова исполнителей и т. п. В дело документ и все относящиеся к нему материалы направляются тогда, когда работа над ответным документом полностью завершена. Подшивку документа в дело осуществляет работник канцелярии (или секретарь-референт).

**Прохождение исходящих и внутренних документов.**

К числу исходящих (отправляемых) документов относятся, главным образом, ***ответные письма****,* излагающие согласие, отказ на соответствующую просьбу или предложение адресата, и ***инициативные письма***самой широкой тематики, требующие ответной реакции адресата.

Прохождение исходящего документа включает несколько этапов:

* составление проекта документа, его распечатка;
* согласование проекта, его визирование в необходимых случаях;
* подписание (утверждение) документа;
* регистрация и отправка документа.

Процесс согласования и визирования можно ускорить, направив копии проекта заинтересованным организациям и лицам. Их обоснованные замечания учитываются, документ перепечатывается.

Подготовленный проект документа представляется секретарю-референту для проверки правильности оформления, наличия приложений, а также в необходимых случаях — материалов, на основании которых документ готовился. Неправильно оформленный документ возвращается исполнителю. Проект документа вместе с необходимыми материалами секретарем-референтом или в отдельных случаях исполнителем представляются руководителю на подпись. Исправленные руководителем проекты документов, как правило, перепечатываются.

Подписанные документы регистрируются и передаются на отправку (в канцелярию, экспедицию, секретарю).

В экспедиции (в канцелярии, секретарем) отправляемые Документы сортируются по адресам, их вкладывают в конверты, заклеивают, при необходимости проставляют стоимость отправлений, составляют список на заказную почту и сдают в отделение связи.

Канцелярией, секретарем или экспедицией документы должны быть отправлены в день их поступления.

Что касается ***внутренних документов****,* то они проходят следующие стадии: подготовка проекта документа,

* перепечатка,
* согласование,
* визирование,
* подписание,
* исполнение.

Поэтому маршруты их прохождения на этапах подготовки и оформления те же, что и у исходящих документов, а на этапе исполнения совпадают с маршрутами входящих документов.

Однако некоторые виды внутренних документов могут иметь свои маршруты. Распорядительные документы (приказы, распоряжения) проходят через юридический отдел; протоколы не требуют составления проекта; докладные записки, справки и т. п. документы поступают прямо к руководителю, на имя которого они написаны.

Приказы, протоколы регистрируются в канцелярии (у секретаря-референта), подвергаются размножению в копировально-множительном подразделении, а затем копии их рассылаются в структурные подразделения. Докладные записки на имя руководителя организации или структурного подразделения, сводки, справки и другие внутренние документы после рассмотрения должностным лицом передаются в структурные подразделения или подшиваются в соответствующие дела.

**Работа с конфиденциальными документами.**

К служебным документам конфиденциального характера относятся документы, содержащие информацию закрытого характера.

Перечень сведений конфиденциального характера определен Указом Президента РФ от 6 марта 1997 г. № 188. Указ к числу сведений конфиденциального характера относит, в частности, сведения, составляющие служебную и коммерческую тайну.

**Под служебной (коммерческой) тайной, согласно Гражданскому кодексу РФ (ст. 139), следует понимать организационную, финансово-экономическую, научно-техническую и иную используемую в организации информацию, обладающую реальной или потенциальной ценностью для сторонних лиц, заинтересованных в ее получении по экономическим и иным соображениям, но не имеющих законных оснований для свободного ознакомления с нею**.

Работа по обеспечению сохранности конфиденциальных документов, как правило, на малых предприятиях организуется секретарем-референтом, на средних и крупных - начальником канцелярии.

Для нормальной работы сотрудников с конфиденциальными документами необходимо обеспечить следующие три условия:

* работа с конфиденциальными документами должна производиться в отдельном, специально для этого оборудованном помещении. Доступ в такие помещения предоставляется ограниченному числу сотрудников;
* выдача конфиденциальных документов во временное пользование (на срок свыше одного рабочего дня) производится под роспись сотрудника;
* передача документов с грифом «конфиденциально» в другое учреждение (а внутри организации из подразделения в подразделение) производится только с разрешения соответствующего руководителя.

Документы конфиденциального характера учитываются в специальном журнале и хранятся отдельно от других документов - в особых помещениях или в запираемых металлических шкафах. Наиболее важные документы надлежит хранить в запертых и опечатанных несгораемых шкафах или сейфах (в отдельных случаях — под охраной и с соответствующей сигнализацией).

По окончании рабочего дня документы закрытого характера проверяются и сдаются на хранение. Об утрате таких документов немедленно сообщается ответственному руководителю.

Руководители подразделений должны обучать своих подчиненных правилам обращения с конфиденциальными документами. Вновь принятые на работу сотрудники подписывают «Обязательство о неразглашении служебной тайны» по принятой в организации форме. Все сотрудники предупреждаются о возможной уголовной, административной и иной ответственности в соответствии с законодательством.

**Работа с письмами и обращениями граждан.**

Работа с письмами и обращениями граждан имеет свою специфику и ведется отдельно от общего делопроизводства.

***Личную ответственность за организацию работы с обращениями граждан и состояние делопроизводства по ним несут руководители государственных органов, предприятий и организаций, которые должны постоянно держать эту работу под контролем, принимать меры по ее совершенствованию***.

Все поступающие в государственные органы, на предприятия и в организации предложения, заявления и жалобы граждан должны быть приняты, учтены, централизованно зарегистрированы на регистрационно-контрольных карточках в день их поступления.

При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат централизованной регистрации.

После регистрации документы передаются руководителю для принятия решения. Решение, принимаемое по обращениям граждан, должно быть основано на требованиях законодательства, изучения обстоятельств, ставших причиной написания жалобы, заявления.

Ответственность за своевременное разрешение заявлений, жалоб, предложений возлагается на руководство организации, а процесс рассмотрения обращений граждан подлежит обязательному контролю.

Сроки исполнения обращений определяются в зависимости от сложности поставленных в них вопросов.

По установившейся практике заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения обстоятельств, разрешаются не позднее 15 дней со дня поступления. Если для принятия решений по жалобе или заявлению необходимо проведение дополнительных работ, допускается, в порядке исключения, продление сроков для ответа не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу.

Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщаются заявителю. Ответы должны быть исчерпывающими, соответствующими действующему законодательству. Если полученное обращение не относится к компетенции данной организации, оно должно быть не позднее чем в пятидневный срок направлено на рассмотрение в компетентный орган или заявителю. В ответном письме дается разъяснение, куда ему следует направить свое обращение.

Отказ в положительном решении вопроса должен быть направлен в письменном виде, аргументировано обоснован, указаны мотивы и основания отказа со ссылкой на действующее законодательство и решения компетентных органов.

Секретарь-референт или ответственное лицо, ведущее делопроизводство по обращениям граждан, обязаны систематически проводить анализ этой категории документов.