

Вопрос 2. Организация передачи документов между уровнями управления, руководством, исполнителями в организации



Схема документооборота

Основные потоки документов делятся:

- ✓ на входящие (поступающие в организацию);
- ✓ исходящие (отправляемые из организации);
- ✓ внутренние (документы, создаваемые в организации и используемые в ее внутреннем управленческом процессе).

Входящие документы, в свою очередь, делятся на документопотоки, направляемые руководителям, непосредственно в структурные подразделения или конкретным исполнителям.

Важнейшей характеристикой документооборота является его **объем**, т.е. количество документов, поступивших в организацию и созданных в ней в течение определенного времени. Этот показатель важен потому, что им определяется выбор организационной формы делопроизводства, вида информационно-поисковой системы по документам учреждения, структуры и штатного состава службы документационного обеспечения конкретной организации, степень технологической оснащенности процессов работы с документами.

Подсчет количества документов, полученных и созданных в организации, производится ежемесячно, за полугодие и по итогам года нарастающим итогом с начала текущего года по контрольно-регистрационным формам в местах их регистрации. За единицу учета количества документов принимается сам документ с учетом размноженных экземпляров. Размноженные экземпляры подсчитываются отдельно.

Учет количества документов может проводиться по организации в целом или по отдельным ее подразделениям. Итоговые данные подсчета представляются в табличной форме.

По каждой группе учитываются количество документов и их тираж (цифры проставляются через косую черту или в отдельных графах).

Подсчет объема документооборота целесообразно проводить также по группам документов: распорядительные, статистические, переписка, письма граждан, финансовые и др.

Порядок движения документов в организации можно разделить на несколько **этапов**:

- 1) организация доставки документов;
- 2) прием и первичная обработка поступающих в организацию документов;
- 3) предварительное рассмотрение документов службой документационного обеспечения управления;
- 4) регистрация и рассмотрение документов руководителем организации;
- 5) доставка документов исполнителям;
- 6) работа исполнителей над документом;
- 7) контроль исполнения документов;
- 8) обработка исполненных и отправляемых документов, формирование дел;
- 9) подготовка к передаче дел в архив, передача в архив.

1) Входящие документы.

Регистрационный номер является обязательным реквизитом любого организационно-распорядительного документа. Регистрация документов осуществляется путем проставления на документе даты и регистрационного номера (индекса) с записью необходимых сведений о документе в регистрационной форме.

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

Цель регистрации — придание документу юридической силы, подтверждение факта получения или отправки документа, обеспечение его учета, контроля и поиска.

Поступившие документы регистрируются в день поступления, создаваемые — в день подписания или утверждения либо на следующий рабочий день. При передаче документа из одного подразделения в другое новый регистрационный номер на документе, как правило, не проставляется.

Регистрация документов производится в зависимости от названия вида документа, автора и содержания в пределах групп документов. Отдельно регистрируются документы, поступившие из вышестоящей организации, приказы по основной деятельности и по личному составу, служебная переписка, обращения граждан.

Документы, полученные из вышестоящих организаций, поступающие на рассмотрение руководителя организации и его заместителей, распорядительные документы и переписка за подписью руководителя, протоколы и решения коллегиальных органов регистрируются в службе ДОУ. Регистрация поступающих, внутренних и отправляемых документов производится в местах исполнения и создания документов.

Наиболее распространенным способом регистрации документов являются регистрационно-контрольные карточки (традиционные и электронные), используемые для всех видов документов. Такие карточки имеют ряд очевидных преимуществ: они легко подвергаются механизированной обработке, их можно группировать в картотеки, что ускоряет поиск необходимой информации, особенно при больших объемах документооборота.

Для создания поисковых систем и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации:

- ✓ наименование организации (автора или корреспондента);
- ✓ наименование вида документа;

- ✓ дата и регистрационный номер документа;
- ✓ дата и индекс поступления;
- ✓ заголовок к тексту (краткое содержание документа);
- ✓ резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- ✓ срок исполнения документа;
- ✓ отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

В зависимости от характера документа и задач использования информации состав основных реквизитов регистрации может дополняться следующими реквизитами:

- ✓ гриф (отметка) ограничения доступа к документу;
- ✓ внутренняя переадресация документов по исполнителям;
- ✓ код по тематическому классификатору;
- ✓ ключевые слова;
- ✓ количество листов документа;
- ✓ наличие приложений;
- ✓ должностное лицо, поставившее документ на контроль;
- ✓ промежуточные сроки исполнения;
- ✓ перенос сроков исполнения;
- ✓ срок хранения документа;
- ✓ статус документа (проект, версия);
- ✓ вид передачи документа (почтой, факсом) и др.

При регистрации обращений граждан вводятся их фамилии, имена, отчества, адреса, в том числе электронные (e-mail), телефоны, актуальные при электронных обращениях граждан. В соответствии со ст. 4 Закона о порядке обращений граждан обращения могут регистрироваться как в письменной форме, так и в форме электронного документа.

При регистрации отправляемых документов записывается название организации и структурного подразделения должностного лица — автора документа.

При регистрации ответов на обращения граждан вводятся их персональные данные. Допускается применение сокращенного наименования организации.

В графе «Дата документа» в регистрационно-контрольную карточку переносится дата, присвоенная документу организацией — автором документа.

В графе «Регистрационный номер документа» в регистрационно-контрольную карточку переносится регистрационный номер документа, присвоенный организацией — автором документа. На входящих документах эти же данные заносятся в регистрационный штамп.

В графе «Заголовок к тексту» указывается заголовок к тексту документа, а при его отсутствии составляется аннотация, содержащая ключевые слова.

Графа «Резолюция» заполняется после просмотра документа руководителем. В ней указываются содержание поручения, фамилии исполнителя, автора поручения и дата резолюции.

В графе «Срок исполнения» проставляется индивидуальный срок, содержащийся в резолюции, а при его отсутствии — типовой срок. При регистрации отправляемого документа может записываться дата ожидаемого ответа.

Графа «Отметка об исполнении» содержит краткую запись о решении вопроса по существу, в нее переносятся регистрационный номер и дата исполнения созданного документа, ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа.

Входящие, исходящие и внутренние документы регистрируются отдельно. Регистрационный номер входящего и отправляемого документа состоит из порядкового номера, который исходя из информационных потребностей организации может дополняться

буквенным или цифровым индексом структурного подразделения, индексом дела по номенклатуре дел, кодом документа по классификатору корреспондентов, исполнителей и др. Составные части регистрационного номера отделяются друг от друга косой чертой. Например, 95/06-12, где 95 — порядковый регистрационный номер, а 06-12 — номер дела, в которое будет подшит документ (или его копия) после исполнения.

Внутренние документы регистрируются отдельно по видам документов: например, приказы по основной деятельности, протоколы заседаний коллегии и т.д. В пределах регистрируемой группы соблюдается свой порядок номеров, например приказ № 14, протокол №10.

В практике организаций используются не только контрольно-регистрационные карточки, но и журнальная, электронная формы регистрации. Журнальную форму регистрации используют в организациях, документооборот которых составляет менее 600 документов в год. Журналы регистрации ведутся отдельно для входящих, исходящих и внутренних документов.

Листы журнала, начиная со второго, нумеруются в правом верхнем углу. Все листы прошиваются прочными нитками, их концы выводятся на последний пронумерованный лист с обратной стороны и склеиваются бумажным квадратом, в середине которого ставится печать организации. Правильность оформления заверяется надписью: «В данном журнале пронумеровано, прошнуровано и скреплено круглой печатью ... листов», которая размещается на оборотной стороне последнего пронумерованного листа. Надпись подписывает делопроизводитель или секретарь.

После последней регистрационной записи в журнале делается, например, следующая надпись: «В данном журнале зарегистрировано 120 документов с вх. № 1 по 120. Случайно пропущены номера 5 и 80», указываются название должности, подпись и расшифровка подписи делопроизводителя (секретаря).

Все регистрационные журналы имеют номер по номенклатуре дел. Оформление обложки журнала включает название журнала, наименование организации, регистрационный номер по номенклатуре дел, который размещается в верхнем правом углу обложки. В правом нижнем углу указываются даты начала и окончания журнала в соответствии с числами первого и последнего зарегистрированных в журнале документов в пределах календарного года.

Подлежащие регистрации документы должны быть перечислены в инструкции по делопроизводству организации с указанием места их регистрации.

Обязательность ведения журнальной формы регистрации трудовых книжек и вкладышей к ним нормативно закреплена Постановлением о трудовых книжках. Форма журнала «Книга учета движения трудовых книжек и вкладышей к ним» утверждена постановлением Минтруда России от 10.10.2003 № 69 «Об утверждении Инструкции по заполнению трудовых книжек».

Для регистрации кадровых документов организациям также рекомендуется вести:

- ✓ книгу учета договоров, изменений и дополнений к ним;
- ✓ книгу приказов по личному составу;
- ✓ книгу регистрации и контроля за поступающими и отправляемыми документами;
- ✓ книгу регистрации распорядительных и нормативных документов организации;
- ✓ журнал учета отпусков;
- ✓ другие журналы, определяемые потребностями организации.

Общие требования к оформлению журналов регистрации документов.

1. Твердая обложка (для соблюдения сроков хранения).
2. Клеевой переплет (во избежание добавления или удаления листов в журнале).

3. Сквозная нумерация листов журнала.
4. Прошивка журнала.
5. Наличие заверительной записи (с указанием названия журнала, количества прошитых, пронумерованных листов (цифрами и прописью), должности, подписи и расшифровки подписи руководителя организации и даты оформления журнала).

Организация работы с входящими документами. Обработкой поступающих в организацию документов, независимо от адресата корреспонденции, занимаются специально выделенный работник службы документационного обеспечения (канцелярии, общего отдела), секретарь учреждения или централизованная экспедиция.

Первичная обработка поступивших документов включает проверку правильности доставки документов и наличия документов и приложений к ним, а также распределение документов на регистрируемые и не подлежащие регистрации.

Конверты с документами вскрываются (за исключением конвертов с пометкой «Лично»), проверяется правильность доставки, целостность упаковки документов. При этом упаковка уничтожается. Исключение составляют случаи, когда:

- ✓ обратный адрес и фамилия отправителя не указаны во вложениях;
- ✓ в документе не указана дата и ее приходится устанавливать по почтовому штемпелю;
- ✓ присланная корреспонденция требует доплаты;
- ✓ полученная корреспонденция носит личный характер, но на упаковке или конверте отсутствует гриф «Лично».

Ошибочно доставленные документы пересылаются по принадлежности или возвращаются отправителю. При отсутствии на документе адреса отправителя конверт прилагается к документу.

Документы без указания конкретного лица или структурного подразделения предварительно рассматриваются в службе ДОУ, а затем направляются руководству или в подразделение.

Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на регистрируемые и нерегистрируемые, требующие обязательного рассмотрения руководством и направляемые непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям.

Как правило, не подлежат регистрации:

- ✓ письма, присланные для сведения;
- ✓ телеграммы и письма с пометкой «Лично»;
- ✓ документы первичного бухгалтерского учета (банковские счета, кредитные справки и др.);
- ✓ документы первичного материального учета (накладные, наряды, заявки и др.);
- ✓ документы первичного статистического учета и отчетности (сводки и информация, присланная для сведения);
- ✓ документы по кадровым вопросам и повышению квалификации (объяснительные записки, планы, программы и др.);
- ✓ документы, адресуемые общественным организациям;
- ✓ печатные издания (книги, журналы, бюллетени);
- ✓ пригласительные билеты.



Схема работы с входящими документами в организации

Предварительное рассмотрение документов осуществляется на основании оценки их содержания и установленного в организации распределения обязанностей. На рассмотрение руководителя направляются документы правительственных и вышестоящих органов, а также документы, содержащие информацию по важнейшим вопросам деятельности данной организации, требующим решения руководства. Адресованные непосредственно структурным подразделениям или должностным лицам документы передаются по назначению без предварительного рассмотрения.

Полученный документ регистрируется в регистрационно-контрольной форме.

Телеграммы принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема, регистрируются, а затем передаются на рассмотрение руководству и исполнение. Текст

телефонограммы записывается (печатается) на бланке, регистрируется и оперативно передается руководителю, которому она адресована. Факсограммы регистрируются, передаются адресатам под расписку в день их приема, срочные — немедленно; поступивший вслед за факсограммой подлинник документа направляется в соответствующее подразделение.

Зарегистрированные документы передаются службой делопроизводства на рассмотрение руководителю или по его решению иным должностным лицам. После рассмотрения руководством документы возвращаются в службу ДОУ. Содержание резолюции вносится в регистрационно-контрольную форму, а документ передается на исполнение. При наличии нескольких исполнителей подлинник документа передается в структурное подразделение, являющееся ответственным исполнителем, остальные подразделения получают копию документа.

Правила приема, обработки и распределения документов в электронном виде определяются инструкцией по делопроизводству организации с учетом имеющихся технических и программных средств.

2) Исходящие документы.

Обработка исходящих документов, подлежащих отправке почтовой связью, осуществляется службой ДОУ в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи. Порядок передачи телеграмм, факсограмм, телефонограмм, электронных документов с помощью средств электрической связи и досылки бумажного оригинала адресату определяются инструкцией по делопроизводству организации с учетом имеющихся технических и программных средств.

Основные этапы обработки исходящих документов включают:

- ✓ составление текста проекта исходящего документа;
- ✓ согласование проекта документа с заинтересованными должностными лицами путем визирования проекта документа;
- ✓ подписание (в случае необходимости — утверждение) документа;
- ✓ регистрацию в журнале или на карточке и проставление индексов;
- ✓ отправку документа адресату;
- ✓ подшивку копии исходящего документа в дело.

Для отправки принимаются только полностью оформленные, подписанные и зарегистрированные документы с указанием дела, в которое в соответствии с номенклатурой дел должен быть помещен данный документ.

Подлежащие отправке документы обрабатываются и отправляются в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня. Досылка или замена разосланного ранее документа осуществляется по указанию лица, подписавшего документ, или руководителя службы ДОУ.¹

3) Внутренние документы.

Внутренние документы составляются и оформляются, исполняются и контролируются, хранятся в течение установленных сроков и уничтожаются в рамках самой организации. С точки зрения технологии при работе с внутренними документами выполняются следующие делопроизводственные операции:

- ✓ исполнение, т.е. подготовка проекта документа по указанию вышестоящего руководителя, в рамках регламентированных трудовых функций и должностных обязанностей или в инициативном порядке. Сотрудник организации, выполняющий данную

¹ Шувалова Н. Н. Документационное обеспечение управления. М., 2018.

операцию, называется исполнителем документа (исполнителем проекта документа), вся деятельность которого сосредоточивается на разработке проекта эффективного управленческого решения и оформлении его в документе конкретного вида и разновидности, которые определяются управленческой ситуацией. В процессе разработки управленческого решения исполнитель имеет право взаимодействовать с другими должностными лицами и специалистами организации, привлекать их к подготовке проекта документа (по указанию руководителя или в пределах своих полномочий по должности), организовывать проведение оперативных совещаний, запрашивать экспертные мнения и заключения от вышестоящих руководителей, а при необходимости — от контролирующих и регулирующих организаций. Иногда эту работу исполнителя называют первым этапом согласования проекта документа, но фактически она является разработкой управленческого решения, за которую несет ответственность сам исполнитель и его вышестоящий руководитель. Подготовленный проект решения документируется в соответствии с правилами, установленными в организации, в том числе в соответствии с инструкцией по делопроизводству;

✓ согласование полностью подготовленного, правильно сформулированного и оформленного проекта документа в соответствии с установленной в организации процедурой, которое заканчивается оформлением виз на самом проекте документа или на специально разработанном листе согласования. Процедура согласования отражает организацию и эффективность взаимодействия внутри организации, степень заинтересованности в совместных усилиях для достижения цели и «исполняемости» решения, характеризует уровень корпоративной культуры. В процессе согласования могут возникать новые варианты управленческого решения и новые версии проекта документа, но за учет замечаний и дополнений согласовывающих подразделений несет ответственность исполнитель;

✓ передача проекта документа с оформленными визами или листом согласования в службу делопроизводства для представления на подписание уполномоченным руководителем организации;

✓ осуществление службой делопроизводства окончательного (завершающего) нормоконтроля качества подготовленного проекта документа, даже если она участвовала в установленной процедуре согласования и уже проконтролировала проект в аспекте формы (используемый бланк), формуляра (оформление реквизитов) и содержания (грамотность изложения содержания), и передача его вместе с другими проектами на подписание;

✓ анализ руководителем представленного проекта управленческого решения, оформленного в документе, т.е. изучение проекта документа в аспекте его содержания, назначения исполнителей и реальности сроков,

✓ подписание или утверждение документа. Подписание подготовленного проекта документа в бумажной форме рекомендуется производить ручкой синего (или иного, отличающегося от черного шрифта документа) цвета качественными чернилами или пастой, которые помогают визуально различать подлинник документа и его копии, а также не будут выцветать в течение длительного хранения. Подписание электронного документа осуществляется в системе электронного документооборота или иной информационной системе, как правило, усиленной квалифицированной электронной подписью или простой электронной подписью, которую поддерживает система. Выбор вида электронной подписи определяется значимостью вида документа, его содержания, вопроса деятельности организации, сроком хранения документа и другими факторами, которые регламентируются инструкцией по делопроизводству или регламентами издания распорядительных и иных документов. Оформление подписи руководителя в грифе утверждения документа осуществляется в таком же порядке;

- ✓ принятие службой делопроизводства подписанных руководителем документов, регистрация их в пределах конкретных документопотоков, с оформлением на документах даты подписания и индекса (регистрационного номера), являющихся идентификационными реквизитами и вместе с подписью обеспечивающих юридическую силу и юридическую значимость документа;
- ✓ осуществление службой делопроизводства рассылки документа в соответствии с правилами трансляции корпоративной информации непосредственным исполнителям, взаимодействующим подразделениям и должностным лицам, которые получают документ для исполнения или в порядке информирования. Исполнитель при необходимости вместе с проектом документа может заранее оформить лист рассылки документа после его подписания, чтобы обеспечить максимально быструю его передачу на исполнение;
- ✓ постановка внутреннего документа на контроль, осуществляемая при необходимости контроля его исполнения службой делопроизводства или контрольной службой; осуществление и предупредительного, и последующего видов контроля исполнения уполномоченными подразделениями.

Таким образом, этапы работы со внутренними документами совпадают с этапами подготовки исходящих (отправляемых) документов, за исключением их отправки за пределы организации во внешнюю среду, а также с этапами обработки входящих (поступающих) документов на стадиях их исполнения.

Соединяет этапы работы с внутренними документами в единый процесс и единый документопоток операция передачи документов и их проектов, выполняемая службой делопроизводства. В соответствии с Правилами делопроизводства все передачи документов внутри организации осуществляются через службу делопроизводства. Централизованное выполнение операции передачи документов способствует реализации концепции управления документами, маршрутизации документопотоков конкретных групп и видов документов и идентификации каждого документа в пределах документопотока. Передача документов под расписку в журнальных или карточных учетно-регистрационных формах применяется исключительно при работе с конфиденциальными документами, имеющими грифы ограничения доступа. Передача-получение подготовленного проекта внутреннего документа службой делопроизводства в настоящее время осуществляется в электронной форме в системе электронного документооборота, а протокол контроля действий пользователей в системе (системный протокол) фиксирует даты и время передачи и служит доказательством. Если в системе электронного документооборота исполнитель получает доступ к электронной копии документа, включенной во «входную» форму, то поступивший документ (подлинник) может оставаться в службе делопроизводства на текущем оперативном (депозитарном) хранении.

Исключения из описанного общего алгоритма выполнения операций с внутренними документами, устанавливаемого инструкцией по делопроизводству, зависят от конкретных управленческих ситуаций, в которых необходима подготовка документа, и также подлежат регламентации.

Пример.

Правила подготовки наиболее распространенных внутренних служебных записок по административно-организационным вопросам могут содержать шаблон документа и регламентированный маршрут, при котором каждый сотрудник организации имеет право направить его только своему непосредственному руководителю, а не на вышестоящий уровень управления.

Правила подготовки проектов решений на рассмотрение коллегиальными органами управления организацией и правила оформления протоколов, как правило, устанавливаются регламентами работы соответствующих органов. Этапы разработки всех видов планов и отчетов и их оформление могут устанавливаться правилами и регламентами планирования и представления отчетности. Кроме того, в государственных органах и органах местного самоуправления, которые оказывают государственные или муниципальные услуги на основании соответствующих административных регламентов, этапы работы с внутренними документами могут включаться в описание соответствующей административной процедуры и ее блок-схему.²

² Доронина Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления. М., 2018.