План отчёта:

 1. Организация документооборота………………………….2

 2. Регистрация документов…………………………….…….5

 3. Контроль исполнения документов………………….…….8

 4. План работ по совершенствованию делопроизводства...11

 5. Список использованной литературы…………………….14

Организация документооборота

**Документооборот** — это движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело. Различают три основных потока документации:

• документы, поступающие из других организаций (входящие);

• документы, отправляемые в другие организации (исходящие);

• документы, создаваемые в организации и используемые работниками организации в управленческом процессе (внутренние).

Документы, поступающие в организацию, проходят:

• первичную обработку;

• предварительное рассмотрение;

• регистрацию;

• рассмотрение руководством;

• передачу на исполнение.

Служба документационного обеспечения управления (ДОУ), которая может быть представлена в организации как самостоятельным структурным подразделением (канцелярия, общий отдел, секретариат), так и отдельным сотрудником, (секретарь-референт) должна принимать к обработке только правильно оформленные документы, имеющие юридическую силу и присланные в полном комплекте (при наличии приложений). В противном случае присланные документы возвращаются автору с соответствующим сопроводительным письмом, где указываются причины возврата.

Конверты от поступающих документов оставляют в тех случаях, когда только по конверту можно определить адрес отправителя, время отправки и дату получения документов. Не вскрываются и передаются по назначению документы с пометкой "лично" и в адрес общественных организаций.

Предварительное рассмотрение документов проводится работником службы ДОУ с целью распределения поступивших документов на:

*>* направляемые на рассмотрение руководителю организации,

> направляемые непосредственно в структурные подразделения или конкретным исполнителям.

Без рассмотрения руководителем передаются по назначению документы, содержащие текущую оперативную информацию или адресованные в конкретные подразделения. Это позволяет освободить руководителя организации от рассмотрения мелких текущих вопросов, решения по которым могут принимать ответственные исполнители.

На рассмотрение руководства передаются документы, адресованные руководителю организации, и документы, содержащие информацию по наиболее важным вопросам деятельности организации.

Все подлежащие исполнению документы регистрируются и затем передаются в соответствии с предварительным распределением либо руководителю, либо в структурные подразделения (ответственным исполнителям).

Рассмотренные руководителем документы возвращаются в службу ДОУ, где в регистрационную форму переносится резолюция руководителя, выражающая принятое руководителем управленческое решение по данному документу. После заполнения регистрационной формы эти документы передаются на исполнение в структурные подразделения (ответственным исполнителям). Ход исполнения контролируется службой ДОУ.

Обработка и передача документов исполнителям осуществляются в день их поступления в службу ДОУ. Если документ должен исполняться несколькими подразделениями или должностными лицами, его размножают в нужном количестве экземпляров.

Исполненные документы подшиваются в дела вместе с копиями ответов.

Работа с исходящими документами начинается с подготовки ответственным исполнителем проекта текста документа, который затем согласовывается с заинтересованными должностными лицами и дорабатывается по их замечаниям. Окончательный вариант документа после распечатки подписывается руководителем, регистрируется и отправляется адресату. Заверенная копия исходящего документа подшивается в дело.

Документы, подлежащие отправке в другую организацию, сортируют, упаковывают, оформляют как почтовое отправление и сдают в отделение связи. Перед упаковкой документов служба ДОУ обязана проверить правильность оформления документов, наличие всех приложений, соответствие количества экземпляров количеству адресатов и т.д. Неправильно оформленные документы подлежат возврату исполнителю на доработку. На заказную корреспонденцию составляется опись рассылки, которая подписывается работником службы ДОУ и датируется.

Исходящие документы должны обрабатываться и отправляться в день регистрации.

Внутренние документы организации создаются по той же схеме, что и исходящие: составляется проект текста документа, проводится его согласование с заинтересованными должностными лицами и доработка по замечаниям; распечатывается окончательный вариант документа и подписывается руководителем. После регистрации документ размножается в нужном количестве экземпляров (по числу исполнителей). Копии документа заверяются и передаются на исполнение в структурные подразделения (ответственным исполнителям). Оригинал документа подшивается в дело.

Документы внутри организации должны передаваться исполнителям под расписку.

Служба ДОУ должна систематически вести учет количества обрабатываемых документов, включая все их виды и размноженные экземпляры, т. е. учитывать объем документооборота. Сведения о количестве документов удобно вносить в соответствующую учетную форму, разработанную самой организацией и заполняемую ежедневно, ежемесячно, ежеквартально и ежегодно в структурных подразделениях и службах ДОУ.

Результаты учета документооборота обобщаются и доводятся до сведения руководителя организации для выработки мер по совершенствованию работы с документами и определения штатной численности службы ДОУ.

Регистрация документов

Регистрация документов -- это фиксация факта создания или поступления документа путем проставления на нем индекса и даты с последующей записью необходимых сведений о документе в регистрационных формах.

Регистрация документов необходима для решения следующих задач:

*>* учет количества документов;

> обеспечение сохранности документов, устранение возможности потерь документов;

*>* обеспечение возможности ведения контроля исполнения

документов;

> обеспечение поиска документов в информационно-справочных целях.

Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и дальнейшего использования в справочных целях (организационно-распорядительные, плановые, отчетные, учетно-статистические, бухгалтерские, финансовые и т.д.). Регистрируются входящие, исходящие и внутренние документы.

Однако не все документы организации регистрирует служба ДОУ. Документы специальных (функциональных) систем документации (плановые, бухгалтерские, финансовые и др.) регистрируются в соответствующих подразделениях. В службе ДОУ на этих документах ставится только дата поступления. Службой ДОУ разрабатывается перечень документов, регистрируемых в структурных подразделениях.

Регистрация документов должна быть только однократной. Поступающие документы регистрируются в день поступления, отправляемые и внутренние — в день подписания или утверждения. При передаче зарегистрированного документа из одного подразделения в другое он не должен регистрироваться повторно.

Входящие, исходящие и внутренние документы регистрируются отдельно. Регистрационный индекс входящих и исходящих документов включает:

> порядковый номер в пределах регистрируемого массива документов;

> индекс по номенклатуре дел.

Например: 218/08-17, где

 218 — порядковый регистрационный номер;

08-17 — номер дела, в которое будет подшит документ или его копия (для исходящих документов).

В состав индекса могут дополнительно входить номера (коды) из классификаторов корреспондентов, структурных подразделений, вопросов деятельности и т.д.

Внутренние документы при регистрации делятся на группы по видам документов, каждая из которых регистрируется отдельно, например: приказы по основной деятельности, приказы по личному составу, акты ревизий, протоколы заседаний, отчеты, докладные записки и т.д. Порядковые регистрационные номера (индексы) присваиваются документам в пределах каждой регистрируемой группы. Для внутренних документов обычно применяется простая порядковая нумерация, например: приказ № 28, протокол № 3, акт № 7.

Регистрационные индексы присваиваются входящим, исходящим и внутренним документам в пределах календарного года

В качестве регистрационных форм в зависимости от объемов регистрируемых массивов документов используют регистрационные журналы или регистрационно-контрольные карточки (РКК). Журналы удобны при сравнительно небольшом количестве регистрируемых документов, так как поиск информации но журналу довольно продолжителен по времени. Соблюдая на званные выше правила индексации документов, необходимо вести одновременно несколько журналов регистрации отдельно для входящих, исходящих и внутренних документов, разделив последние еще и по видам документов. Кроме того, по журналу невозможно вести контроль за исполнением документов, необходимо вторично регистрировать поставленные на контроль документы на контрольных карточках.

Этих недостатков лишены РКК, позволяющие более оперативно вести информационно-справочную работу и осуществлять контроль за исполнением документов без повторной регистрации. РКК печатается в нескольких экземплярах, что позволяем создать несколько справочных картотек (по вопросам деятельности, по корреспондентам и т.п.) и контрольную картотеку. Один из экземпляров карточки можно передавать вместе с документом в структурное подразделение, где документ будет исполняться, что позволяет устранить его повторную регистрацию в подразделениях. Карточки удобны при наличии больших массивов документов разных видов.

При ведении карточной системы регистрации документов в службе ДОУ должны быть подготовлены к началу нового календарного года специальные нумерационные бланки-шахматки для отметок об использовании очередного порядкового номера при регистрации документов.

Установлен следующий обязательный состав реквизитов для регистрации документов:

> автор (корреспондент);

*>* название документа;

*>* дата документа;

*>* индекс документа;

> дата поступления документа (для входящих документов);

> индекс поступления документа (для входящих документов);

> заголовок документа или его краткое содержание;

*>* резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);

> срок исполнения;

> отметка об исполнении (краткая запись решения вопроса по существу, дата фактического исполнения и индекс докумен­та — ответа);

> номер дела.

В случае необходимости состав обязательных реквизитов может быть дополнен следующими:

• исполнители;

• расписка исполнителя в получении документа;

• ход исполнения;

• приложения и др.

Формы регистрационного журнала и карточки не регламентированы, т.е. порядок расположения реквизитов в этих формах определяется службой ДОУ предприятия.

Регистрация документов-ответов должна вестись на регистрационных формах инициативных документов. Документу-ответу присваивается самостоятельный порядковый регистрационный номер в пределах соответствующего регистрационного массива.

Контроль исполнения документов

Контролю подлежит исполнение всех зарегистрированных документов. Контроль исполнения включает:

• постановку документа на контроль;

• проверку своевременного доведения документа до исполнителя;

• проверку и регулирование хода исполнения;

• учет и обобщение результатов контроля исполнения документов, информирование руководителя.

Основная цель организации контроля исполнения — обеспечение своевременного и качественного исполнения документов. Контроль осуществляют руководители, служба ДОУ и ответственные исполнители. Служба ДОУ контролирует организационно-распорядительные документы. Документы других систем контролируются соответствующими подразделениями или сотрудниками.

Сроки исполнения исчисляются в календарных днях с даты подписания (утверждения) документа, а для поступивших — с даты поступления.

Типовые сроки исполнения документов устанавливаются актами высших органов государственной власти и управления, а также центральных функциональных и отраслевых органов управления.

Индивидуальные сроки устанавливаются руководителем предприятия. Конечная дата исполнения указывается в тексте документа или в резолюции руководителя.

Изменение срока исполнения производится только по указанию руководителя в следующем порядке: типовые сроки — принятием нового акта, индивидуальные — руководителем, который их установил.

Перенесение срока исполнения документа по просьбе исполнителя, мотивированной наличием уважительных причин, осуществляется руководителем предприятия после получения докладной записки от исполнителя. Решение о переносе срока исполнения отражается в резолюции руководителя и переносится |из резолюции в контрольную карточку.

 При организации контроля исполнения используются экземпляры РКК, заполняемые при регистрации документов.

| Карточки контролируемых документов (контрольная картотека) систематизируются по срокам исполнения документов, по исполнителям, группам документов.

Службой контроля осуществляются следующие операции:

> формирование картотеки контролируемых документов;

> направление карточки контролируемого документа (пункта задания) в подразделение-исполнитель;

> выяснение в структурном подразделении фамилии, имени, отчества и телефона исполнителя;

> напоминание подразделению-исполнителю о сроке исполнения;

> получение информации о ходе и результатах исполнения;

> запись хода и результатов исполнения в карточке контролируемого документа;

> регулярное информирование руководителей о состоянии и результатах исполнения;

> сообщение о ходе и результатах исполнения документов на оперативных совещаниях, заседаниях коллегиальных органов;

> снятие документов с контроля по указанию руководителей;

> формирование картотеки исполненных 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.

 Служба ДОУ должна вести не только формально-сроковый, но и предупредительный контроль, т.е. не только напоминать исполнителям о приближении сроков исполнения, но и выяснять состояние исполнения, выявлять причины возможного срыва и принимать меры по их устранению, информируя руководство и помогая организовать исполнение документа.

Документ считается исполненным и снимается с контроля после исполнения заданий, сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам или другого документированного подтверждения исполнения. Результаты исполнения отмечаются в контрольной карточке и на самом исполненном документе.

Результаты работы исполнителей с контролируемыми документами должны периодически (например, ежемесячно) обобщаться и анализироваться службой ДОУ и доводиться до сведения руководителя предприятия в целях повышения исполнительской дисциплины.

План работ по совершенствованию делопроизводства

Большой вклад в совершенствование работы с документами предприятия может внести секретарь-референт, т. к. значительная часть делопроизводственных операций выполняется на его рабочем месте. Такая централизация позволяет проводить все операции с документами более квалифицированно и широко применять для однотипных работ средства оргтехники. К одной из функций, выполняемой секретарем-референтом, относится методическое руководство и контроль за организацией делопроизводства в структурных подразделениях предприятия и его филиалах.

Именно секретарь-референт может объективно оценить эффективность принятой на предприятии системы делопроизводства и, по мере приобретения опыта, внести существенные замечания и предложения по его изменению.

Совершенствование делопроизводства на предприятии можно проводить по примерному плану:

**1. Документирование**

1.1. Определение основных видов документов предприятия, необходимых и достаточных для его работы. Сокращение и выведение из оборота устаревших видов документов.

1.2. Изучение и анализ составления и оформления документов предприятия (правила оформления, стиль изложения, логическое построение текстов).

1.3. Доработка основных видов документов по рекомендациям ГОСТ 6.38-96.

1.4. Разработка фирменных бланков двух видов (бланка для писем, факсов и внутренних документов).

1.5. Составление файла образцов основных видов документов предприятия с трафаретными текстами.

1.6. Обучение сотрудников предприятия правилам оформления документов с использованием файла образцов.

**2. Организация работы с документами**

2.1. Изучение и анализ технологии работы с документами.

2.2. Изучение практики формирования и оформления дел, порядка их использования. 2.3. Составление номенклатуры дел.

2.4. Назначение ответственных за формирование и ведение дел в структурных подразделениях.

2.5. Изучение порядка регистрации документов и подготовка предложений по его совершенствованию с использованием ПК.

2.6. Введение ежегодной обработки документов предприятия для последующей передачи части их в архив, а другой - на уничтожение.

2.7. Внедрение средств оргтехники (ПК, факсов, ксероксов, нумераторов и т. п.).

2.8. Внедрение современных инфотехнологий на базе электронной техники (компьютерного делопроизводства, электронной почты).

2.9. Составление инструкции по документационному обеспечению предприятия.

2.10. Обучение сотрудников предприятия навыкам рациональной работы с документами и современным инфотехнологиям.

Секретарь-референт может внести посильный вклад в решение какой-либо проблемы, стоящей перед руководителем. Некоторые секретари считают свою должность слишком незначительной, чтобы оказывать влияние на процесс принятия решения, тем самым ограничивая рамки своей работы и карьеры одновременно. Но с поиском и подбором информации по какому-либо вопросу приходится сталкиваться большинству секретарей. Руководители могут спросить у секретаря что угодно, исходя из укоренившегося представления, что секретарь "должен знать все!". Естественно, что подобное невозможно. Конкретизировав эти требования, можно установить наиболее общие информационные рамки для секретаря.

Секретарю необходимо:

- знать основные направления работы руководителя и фирмы;

- знать, где можно найти информацию и хранить информационные источники;

- предвидеть потребность руководителя в той или иной информации;

- выработать у руководителя уверенность в вашей способности найти необходимые данные.

***Список использованной литературы:***

1. Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие / Издание 5-е, переработанное и дополненное. - М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез", 1998. - 192 с.
2. СЕКРЕТАРСКОЕ ДЕЛО - М.: "Издательство ПРИОР", 1998. 192с.