**Организация служб делопроизводства.**

Кирсанова М.В.

**1. Организационное построение службы делопроизводства.**

Существует три формы организации делопроизводства: централизованная, децентрализованная и смешанная.

При централизованной форме организации делопроизводства все операции по обработке документов сосредоточиваются (централизуются) в едином для всего учреждения центре — канцелярии, общем отделе или у секретаря. Децентрализованная форма предполагает рассредоточение делопроизводственных операций между структурными подразделениями учреждения; при этом в каждом из них выполняется относительно однородный набор делопроизводственных операций. Не следует смешивать децентрализованную форму организации делопроизводства, при которой делопроизводственные операции выполняются в различных структурных подразделениях учреждения, с организационной структурой службы делопроизводства, имеющей специализированные подразделения: экспедиции, машбюро, контрольные группы и т.д. При смешанной формеоперации выполняют централизованно (прием, регистрация, контроль, размножение документов) и децентрализованно (справочно-информационное обслуживание, хранение документов, формирование дел).

Форму организации делопроизводства выбирают с учетом размера учреждения, объема документооборота, состава структурных подразделений. В мелких учреждениях (когда документирование осуществляется непосредственно в подразделениях), а также в территориально разобщенных (расположенных, например, в различных районах большого города) выбирают централизованную форму. В большинстве же учреждений и организаций используют смешанную форму организации делопроизводства.

Наиболее рациональной формой организации отдельных делопроизводственных процессов и операций является централизация, поскольку она позволяет:

снизить стоимость делопроизводственных операций;

улучшить организацию труда делопроизводственного персонала и, в частности, внедрить его нормирование;

обеспечить специализацию и взаимозаменяемость работников;

использовать прогрессивные и производительные технические средства;

обеспечить единство организационного и методического руководства.

В современных условиях полностью централизовать делопроизводственное обслуживание можно только в сравнительно небольших учреждениях. В крупных учреждениях следует стремиться к целесообразной централизации отдельных функций делопроизводства, таких, как прием и отправка документов, регистрация и контроль исполнения документов, стенографирование и печатание документов, их размножение, методическое руководство делопроизводством.

В небольших учреждениях, не имеющих общих отделов, отделов делопроизводства, делопроизводственное обслуживание осуществляет секретарь-референт руководителя.

Если организация или учреждение имеют большой объем документов, то вводится структурное подразделение, отвечающее за делопроизводство: канцелярия, общий отдел, отдел делопроизводства и т.д. Деятельность этого структурного подразделения отражается в специально разрабатываемом положении (см. прилож. 1.1).

С целью регламентации делопроизводственного процесса, определения приемов и способов создания и обработки документов в организации отделы делопроизводства разрабатывают инструкции по делопроизводству, которые учреждаются приказом руководителя учреждения (см. прилож. 1.2).

**2. Разделение функций между подразделениями делопроизводства и исполнителями**

Основой организации труда делопроизводственного персонала является глубокое и четкое разделение функций между подразделениями и исполнителями. Оно отражается в нормативных документах — положениях о делопроизводственных подразделениях и должностных инструкциях их работников.

Положение об отделе делопроизводства разрабатывает руководитель отдела и утверждает руководитель учреждения. Положение о структурном подразделении отдела разрабатывает руководитель этого подразделения совместно, с руководителем отдела, а утверждает руководитель отдела, управляющий делами или руководитель другого подразделения, в состав которого входит отдел делопроизводства.

Положение об отделе или его структурном подразделении включает следующие разделы:

общие положения;

основные функции и задачи;

обязанности, права и ответственность руководителя (этот пункт имеет место в том случае, если не разрабатывается должностная инструкция руководителя);

организация работы;

управление подразделением.

Положение должно содержать четкие формулировки, не допускающие разногласий в вопросе о том, кто и что должен делать, кто кому подчинен и т.д. Пункты положения, определяющие взаимоотношения отдела делопроизводства с другими подразделениями, должны быть согласованы с этими подразделениями.

При разработке положения об отделе делопроизводства используют типовое положение. Его дополняют (при необходимости — сокращают) и корректируют в соответствии с конкретными условиями работы данного аппарата управления и его делопроизводственной службы.

Для каждого работника отдела делопроизводства разрабатывается должностная инструкция,которая определяет организационно-правовое положение работника в структурном подразделении и обеспечивает условия для его эффективной работы (см. прилож. 1.3).

Инструкция состоит из следующих разделов.

Общая часть.Устанавливаются основные задачи работника (например, осн9вная задача делопроизводителя — регистрация документов), порядок замещения должности (т.е. кем назначается и освобождается от должности данный работник), профессиональные требования к работнику (уровень образования, стаж работы, должен знать..., должен уметь...), лицо, которому непосредственно подчинен работник, основные документы и материалы, которыми обязан руководствоваться работник в своей деятельности.

Функции работника.Определяются предмет ведения или участок работы, закрепленный за сотрудником, перечень видов работ, из которых складывается выполнение возложенных функций (например, регистрация документов может слагаться из таких работ, как заполнение карточек, ведение картотеки, выдача справок по телефону и т.д.).

Обязанности работника.Указываются обязанности, связанные с подготовкой документов, получением, обработкой и выдачей информации, предполагающие обязательное использование определенных форм и методов работы (например, периодический контроль за формированием дел в структурных подразделениях, проведение инструктажей и т.д.), требующие соблюдения сроков выполнения конкретных действий, определяющие порядок исполнения поручений, этические нормы, которые необходимо соблюдать в коллективе. Иногда в этом разделе описываются элементы технологии выполняемых работ.

Права работника.Определяются права работника по реализации порученных ему функций.

Взаимоотношения(связи по должности). Указываются подразделения и работники, от которых исполнитель получает и которым передает информацию, сроки передачи, кто привлекается к исполнению тех или иных документов, с кем они согласовываются и т.д.

Оценка работы.Перечисляются критерии, позволяющие оценить степень выполнения работником своих функций и обязанностей, использования прав и т.д. Основными критериями являются качество работы и своевременность ее выполнения.

Должностную инструкцию подписывает начальник отдела делопроизводства и утверждает руководитель или заместитель, курирующий отдел делопроизводства.

**3. Организация работы секретаря-референта**

Главная фигура делопроизводственного процесса — секретарь-референт.. Его важнейшая задача, которая реализуется при выполнении многих функций, — оказание максимальной помощи руководителю и экономия его времени.

Состояние делопроизводства и общая культура обслуживания руководителей, специалистов в значительной мере определяется качеством труда секретаря-референта, которое, в свою очередь, зависит от уровня его организации. На практике секретарь-референт либо ведет полностью (или в значительной мере) делопроизводство аппарата управления или крупного структурного подразделения в целом, выполняя при этом функции секретаря руководителя, либо выполняет только функции секретаря руководителя. Преобладает первый тип секретарско-референтской деятельности. Труд секретаря-референта характеризуется широтой и разнообразием выполняемых функций и операций. Во-первых, секретарская деятельность требует умения быстро переключаться с одного вида работы на другой: регистрация документов, телефонные переговоры, машинопись, работа с факсом, прием посетителей и т.д. Во-вторых, секретарь-референт в течение рабочего дня общается с относительно большим кругом лиц. В-третьих, секретарь-референт помимо поручений непосредственного руководителя по роду своей деятельности нередко должен выполнять поручения других лиц. Такое положение создает дополнительные трудности в работе секретаря-референта, и поэтому его обязанности и права должны быть особенно строго определены и закреплены в должностной инструкции.

Наличие должностной инструкции — важнейшая предпосылка рациональной организации секретарской деятельности. Рассмотрим особенности должностной инструкции секретаря-референта (см. прилож. 1.4).

В разделе «Общие положения» должен быть строго ограничен круг лиц, которым непосредственно подчинен секретарь. Оптимальное решение — непосредственное подчинение секретаря-референта одному лицу. Должен быть приведен максимально полный перечень инструктивно-методических документов, которыми руководствуется секретарь-референт в своей деятельности, справочных и иных пособий.

Следует определить требования не только к профессиональной грамотности секретаря-референта, но и к его профессиональному умению (например, печатать, оформлять документы, пользоваться множительной техникой, владеть компьютером и т.д.).

В разделе «Функции и задачи секретаря-референта» необходимо в общем плане изложить главные направления деятельности секретаря-референта. Например:прием и регистрация документов; предварительное рассмотрение документов; контроль за исполнением документов; доставка документов; отправка всех видов служебной корреспонденции; прием и передача телетайпограмм; прием и передача телефонограмм; учет явки сотрудников на работу; выполнение машинописных работ; организация приема посетителей; ведение протоколов (стенограмм) совещаний у руководителя; оформление листов временной нетрудоспособности; оформление и регистрация командировочных удостоверений; контроль за формированием дел в подразделениях; контроль за состоянием рабочего места руководителя; выполнение поручений руководителя и т.д.

С исчерпывающей полнотой должны быть определены обязанности секретаря по каждой из выполняемых им функций (делопроизводство, машинопись, связь, прием посетителей, обслуживание руководителя и т.д.). При перечислении обязанностей, которые должны излагаться ясно, четко и недвусмысленно, целесообразно указывать действия, вытекающие из тех или иных условий или результатов выполнения установленных обязанностей.

В разделе «Ответственность секретаря-референта» следует указать ответственность, которую несет секретарь за неполное или неправильное выполнение своих обязанностей, за неправильное использование или неиспользование своих прав. При этом следует иметь в виду, что в аппарате управления не бывает работ, за выполнение которых никто не несет ответственность.

Помимо работы с документами секретарь в большинстве случаев выполняет функции, связанные с организацией приема посетителей, подготовкой и участием в проведении совещаний и заседаний, ведет телефонные переговоры, занимается машинописью и' ксерокопированием документов.

Организация приема посетителей — одна из важнейших функций секретаря. При ее выполнении секретарь обязан проявлять тактичность, умение вступать в контакт с посетителями, самостоятельно решать некоторые вопросы. Следует различать три группы лиц, с которыми руководитель поддерживает постоянные или разовые контакты, — это сотрудники учреждения, представители других организаций, граждане, которых руководитель принимает при решении вопросов, относящихся к компетенции возглавляемого им учреждения.

Организуя прием сотрудников, целесообразно придерживаться следующих рекомендаций.

Руководитель должен информировать секретаря-референта о лицах, которые могут быть им приняты в любое время без предварительной договоренности. Прием остальных работников руководитель, как правило, осуществляет в установленные часы, о которых секретарь-референт обязан информировать соответствующий контингент сотрудников. По желанию руководителя секретарь-референт может вести предварительную запись работников, что позволит сократить время ожидания приема; с этой же целью секретарь-референт может пригласить работника по телефону.

Если работник настаивает на необходимости встречи с руководителем в не отведенное для приема время, секретарь-референт обязан доложить об этом руководителю, сообщив фамилию работника и существо интересующего его вопроса; в дальнейшем секретарь-референт действует согласно указаниям руководителя, информируя о них сотрудника.

Организуя прием работников других учреждений, секретарь-референт обязан выяснить, согласована ли заранее (письменно или по телефону) встреча данного лица с руководителем. Если встреча согласована, то секретарь информирует руководителя о прибытии данного лица, при необходимости напоминает ему об этом и в дальнейшем поступает в соответствии с его указаниями. Если предварительной договоренности не было, секретарь выясняет, из какой организации прибыло данное лицо, его фамилию, существо вопроса и, оценив полученную информацию, может направить это лицо в структурное подразделение. Если же вопрос может решить только руководитель, секретарь-референт докладывает руководителю и действует в дальнейшем в соответствии с его указаниями.

Ни при каких обстоятельствах секретарь-референт не должен направлять прибывших лиц к руководителю без предварительного уведомления. Представляя посетителя, секретарь-референт должен четко назвать его фамилию, должность, организацию.

Во время приема следует переключить телефон руководителя на секретаря-референта.

Если в заранее назначенное для приема время руководитель отсутствует по причинам, известным секретарю-референту, то секретарь-референт обязан от имени руководителя извиниться, объяснить причину его отсутствия (задержки) и согласовать время следующей встречи.

Существенно отличны от изложенных обязанности секретаря по организации приема граждан. В большинстве случаев он выполняет следующие функции:

ведет регистрацию граждан, желающих быть принятыми руководителем, при этом в регистрационной форме (карточке) указываются сведения о посетителе и представленные им документы. Опытный секретарь-референт может указать на отсутствие документов, необходимых для рассмотрения дела;

обеспечивает порядок в приемной во время приема (регулирует очередность, подбирает по требованию руководителя необходимые документы, приглашает работников аппарата и т.д.);

при необходимости ведет запись беседы руководителя с лицом, прибывающим на прием, делает отметки о ходе рассмотрения дела в карточке или журнале.

Значительную часть рабочего дня секретаря-референта занимают телефонные переговоры. При этом для экономии рабочего времени руководителя секретарь-референт должен переадресовывать телефонные вызовы, если это возможно, другим работникам аппарата управления. Весьма живуча тенденция обращаться к руководителям с второстепенными вопросами. Секретарю-референту требуется опыт, такт и авторитет, чтобы четко и, главное, с пользой для дела регулировать телефонные обращения к руководителю.

При отсутствии руководителя секретарь-референт записывает должность, фамилию, телефон абонента и при возможности интересующие его вопросы, а затем докладывает руководителю.

Секретарь-референт по телефону обязан дать исчерпывающую информацию о часах приема, наличии или отсутствии руководителя на рабочем месте, а в некоторых случаях — о месте его пребывания и времени возвращения.

В каждом учреждении может быть круг сведений, которые по телефону не сообщаются. В этом случае секретарь-референт рекомендует абоненту обратиться к руководителю письменно или лично.

Стиль телефонного разговора должен быть кратким и тактичным, а содержание — исчерпывающим, не допускающим двойного или превратного толкования.

При подготовке и проведении совещания функции секретаря-референта могут быть следующими:

информирование приглашаемых о месте, времени, повестке дня, докладчиках и т.д. (с этой целью используются телефон, радио, личные контакты, громкоговорящая связь, объявления, приглашения, лист оповещения и т.п.);

подготовка списка участников и обеспечение приглашенных необходимыми материалами и письменными принадлежностями;

оформление доклада руководителя, подготовка иллюстративных материалов;

регистрация участников и доклад руководителю о количестве участников, опоздавших, отсутствующих, причинах неявки и т.п.;

ведение протокола или стенограммы совещания;

подбор материалов для руководителя;

выполнение оперативных поручений руководителя, полученных в ходе совещания;

оформление протокола (стенограммы), его размножение и рассылка участникам совещания, контроль за исполнением принятых решений.

Качество секретарского обслуживания прямо зависит от уровня подготовки секретаря-референта. В России создана и развивается сеть учебных заведений начального профессионального образования, осуществляющих подготовку этой категории работников.