## МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## БЕЛГОРОДСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

## Кафедра информатики и математики

## делопроизводство в овд

## РЕФЕРАТ

# На Тему: «Организация службы делопроизводства»

Подготовил:

Слушатель 676 группы

Усанников А.Д.

Белгород - 2008

## Общие требования

В любой организации решение проблем документационного обеспечения управления возлагается на специализированное структурное подразделение — управление делами, общий отдел, канцелярию и др. (или одного из сотрудников — секретаря ор­ганизации). Эффективность труда сотрудников службы делопро­изводства в значительной степени зависит от их квалификации, а также от степени оснащенности современными техническими средствами, от учета при создании службы делопроизводства технического, юридического и организационного аспектов.

Под *техническим аспектом* понимается продуманная полити­ка закупки, установки, эксплуатации и замены всех технических средств, используемых в работе с документами, начиная с малой канцелярской оргтехники и заканчивая новейшими компьютер­ными системами обработки информации и средствами связи.

*Юридический аспект* предусматривает решение правовых во­просов деятельности самой службы, т.е. установления в соответ­ствующих документах ее статуса, прав, функций, ответственно­сти в соответствии с действующими законодательными актами, нормативно-методическими документами. Кроме того, этот ас­пект предполагает соблюдение самой службой требований дей­ствующего законодательства, государственной нормативной ба­зы, стандартов в части контроля за качеством создаваемых в организации документов.

*Организационный аспект* включает разработку оптимальной для конкретного управленческого аппарата структуры службы делопроизводства, регламентацию разнообразных и сложных отношений и связей между подчиненными и соподчиненными структурными подразделениями, т.е. создание условий для раз­деления труда и его специализации, что поможет избавиться от дублирования операций и установить ответственность за выде­ленные участки работы.

Среди организационных проблем обычно выделяют следующие:

• выбор оптимальной организационной формы работы с до­кументами;

• разработка внутренней организационной структуры служ­бы делопроизводства;

• определение должностного и численного состава службы делопроизводства;

• регламентация задач и функций службы делопроизводства в целом, ее структурных подразделений, а также сотрудни­ков службы с целью определения их статуса и разграниче­ния функций;

• выбор оптимальной технологии работы с документами,ее регламентация;

• рациональная организация рабочих мест и условий труда;

• повышение квалификации сотрудников службы.

## Организационные формы работы с документами

Практика выработала три формы организации работы с до­кументами в любом управленческом аппарате — централизован­ную, децентрализованную и смешанную.

*Централизованная* форма предполагает сосредоточение всех технологических операций по работе с документами в ведении одного специализированного структурного подразделения (кан­целярии, общего отдела) или одного сотрудника (секретаря уч­реждения). В этом подразделении (или этим сотрудником) вы­полняется полный цикл технологических операций по обработке документов от момента их получения или создания до сдачи в архив: прием и обработка поступающих документов, их регист­рация, контроль за исполнением, справочно-информационная работа, систематизация и хранение документов, отправка доку­ментов, обработка документов для их передачи в архив.

Централизация отдельных операций по обработке документов является наиболее рациональной формой организации делопро­изводства, так как позволяет снизить затраты на обработку доку­ментов, улучшить организацию труда работников службы дело­ производства за счет специализации и взаимозаменяемости от­дельных работников, эффективно использовать оргтехнику, дос­тичь единства организационного и методического руководства документационным обеспечением.

Однако полная централизация работы с документами возможна только в небольших учреждени­ях с объемом документооборота до 10 тыс. документов в год.

*Децентрализованная* форма организации документационного обслуживания представляет собой полную противоположность централизованной службы. Каждое структурное подразделение одной организации создает свою собственную службу для рабо­ты с документами, в которой автономно выполняется весь цикл операций по созданию, хранению, систематизации документов данного структурного подразделения. Эта форма характерна для организаций и учреждений, аппарат которых территориально разобщен, а также для тех, в которых документирование дея­тельности имеет специфические особенности (например, исходя из соображений защиты информации или самостоятельности деятельности структурных подразделений).

*Смешанная* форма организации работы с документами — са­мая распространенная. При этом часть операций (чаще всего прием и обработка поступающих и отправляемых документов, их регистрация, контроль за сроками исполнения, изготовление, тиражирование, архивное хранение) сосредотачивается в цен­тральной службе делопроизводства, а в каждом структурном подразделении (в департаментах, управлениях, отделах) выпол­няются операции по созданию (печати) документов, их система­тизации, хранению дел, их предархивной обработке.

Вариантом смешанной формы является такая организация работы с документами, при которой одна и та же технологиче­ская операция (например, регистрация документов или кон­троль за их исполнением) проводится для одних массивов доку­ментов централизованно (в канцелярии), а для других — децен­трализованно (в структурных подразделениях). Разделение мас­сивов документов в случае использования традиционных (руч­ных) методов работы проводится по критерию адресования — если документ адресован руководству организации, он регистри­руется в канцелярии, если руководству структурного подразде­ления, то в этом подразделении. Чаще всего в структурных под­разделениях регистрируют внутренние документы — по месту их создания. Например, в бухгалтерии — бухгалтерские документы, в отделе кадров — документы по личному составу и т. д.

Использование новейших компьютерных технологий, нали­чие факсимильных аппаратов, факс-модемных устройств ком­пьютеров позволяют организовать прием и регистрацию посту­пающих документов, контроль за их исполнением, информаци­онно-справочную работу в структурных подразделениях.

В создании и организации службы делопроизводства вопрос выбора организационной формы — один из самых сложных. Действующие государственные нормативно-методические доку­менты не регламентируют форму работы с документами.

В каждом конкретном случае выбор организационной формы работы с документами остается прерогативой самой службы де­лопроизводства и руководства учреждения. Решение этого вопро­са связано с первоначальной организацией службы делопроизвод­ства. В зависимости от изменений, которые происходят в связи с преобразованиями самой организации (фирмы), от модернизации технологии обработки документов изменяется и степень центра­лизации и децентрализации работы с документами.

Регламентация выбранной формы работы с документами за­крепляется в инструкции по делопроизводству.

## Типовые организационные структуры службы делопроизводства

Структура в системе органов управления рассматривается, во-первых, как устойчивая связь, т.е. взаимодействие элементов управления, во-вторых, как схема распределения общего объема функций органа управления между структурными подразделе­ниями и схема их взаимодействия.

Структура службы делопроизводства должна определять оп­тимальный состав ее внутренних подразделений, их взаимодей­ствие, характер подчинения.

Основные положения ГСДОУ частично регламентировали названия служб делопроизводства, которые типизированы в за­висимости от принадлежности организаций и учреждений к оп­ределенным группам и уровням управления.

**Управление делами** создается в министерствах и ведомствах как структура, в которой выполняется работа с документами, и как орган контроля и координации делопроизводства в цен­тральном аппарате и в отрасли. Управления делами имеют сле­дующий типовой состав структурных подразделений:

• секретариат (в состав которого входят приемная министра, его секретариат, приемные и секретариаты заместителей министра, секретариат коллегии, протокольное бюро);

• инспекция при министре, выполняющая функции контроля за исполнением правительственных документов, распоряди­тельных документов органов власти, приказов министра;

• канцелярия, в состав которой включают экспедицию, бюро правительственной переписки, бюро учета и регистрации до­кументов, машинописное бюро (компьютерный центр обра­ботки текстов документов), копировально-множительное бюро, телетайпную, отдел писем (жалоб), отдел рационали­зации работы с документами, центральный архив.

Это типовой набор структурных подразделений. На практике в наших министерствах и ведомствах в составе управления де­лами создают в дополнение к перечисленному группу приказов, первый отдел (отдел защиты информации) и другие отделы.

**Канцелярия** создается на государственных предприятиях, в научно-исследовательских, проектно-конструкторских организа­циях, высших учебных заведениях. В составе канцелярии обыч­но создаются подразделения (отдел, сектор, группа) по приему и обработке поступающих и отправляемых документов, по учету и регистрации документов, по контролю за сроками исполнения документов, по работе с обращениями граждан, по созданию документов (машбюро, компьютерный центр), копировально-множительное бюро, архив.

**Общий отдел** — это служба по работе с документами в ис­полнительных органах власти и исполнительных структурах (мэ­рии, префектуры, муниципалитеты) местного самоуправления. В структуре общего отдела всегда создается протокольный отдел, группа писем, приемная. Наличие этих структурных подразде­лений объясняется спецификой деятельности, управленческих процедур, порядком принятия решений и особенностями доку­ментирования в этих учреждениях.

**Секретарь учреждения** (структурного подразделения) выполня­ет всю работу с документами в небольших учреждениях и органи­зациях, не имеющих внутренней организационной структуры.

Основные положения ГСДОУ, таким образом, регламентиру­ют наименование и приблизительную структуру делопроизводст­венной службы государственных учреждений и предприятий. Ре­шение о создании службы, ее названии и внутренней структуре негосударственных организаций принимает руководство органи­зации. В совместных предприятиях этот вопрос решает правле­ние; в акционерных обществах — учредительная конференция, в кооперативах — общее собрание членов кооператива\*.

\* *Государственная* система документационного обеспечения управления. Основ­ные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. — М., 1991, с. 64.

## Задачи и функции службы делопроизводства

Основной целью службы делопроизводства, независимо от ее названия, является организация, руководство, координация, контроль и реализация работ по документационному обеспече­нию. Выполнение этой цели предусматривает решение следую­щих задач:

• постоянное совершенствование форм и методов работы с документами;

• обеспечение единого порядка документирования, органи­зации работы с документами, информационно-поисковых систем, контроля исполнения и подготовки документов к передаче в ведомственный архив в соответствии с дейст­вующими государственными нормативно-методическими документами;

• сокращение документооборота;

• разработка и внедрение нормативных и методических до­кументов по совершенствованию документационного обес­печения в организации и в подведомственной системе, прог­рессивных технологий делопроизводства\*.

\* Там ж е, с. 66

Функции современной службы делопроизводства в России определяются из целей и задач ее деятельности и включают полный объем работы, которая выполняется службой. Типовой состав функций следующий:

1. Разработка, внедрение и ведение табеля и альбома унифи­цированных форм документов организации; внесение в них изменений.

2. Разработка и проектирование бланков документов.

3. Осуществление экспедиционной обработки поступающих и отправляемых документов.

4. Регистрация входящих, исходящих и внутренних докумен­тов и выполнение информационно-справочной работы по документам.

5. Организация своевременного рассмотрения и подготовки к докладу руководству поступающих документов.

6. Контроль за правильностью оформления документов, пред­ставляемых на подпись руководству.

7. Регулирование хода исполнения документов, контроль прохождения, оформления и исполнения документов в ус­тановленный срок.

8. Организация машинописного (компьютерного) изготовле­ния текстов документов, их копирования и оперативного размножения.

9. Разработка номенклатуры дел организации, обеспечение хранения дел и оперативного использования документной информации.

10. Организация и ведение делопроизводства по предложе­ниям, заявлениям, жалобам граждан.

11. Организация контроля за работой с документами в струк­турный подразделениях.

12. Разработка (совместно с соответствующими структурными подразделениями организации) мероприятий по совер­шенствованию форм и методов работы с документами, а также по повышению исполнительской дисциплины.

13. Контроль за правильностью оформления и формирова­ния дел в структурных подразделениях организации.

14. Организация работы архива учреждения (ведомственного архива) в соответствии с действующими нормативно-методическими рекомендациями Росархива.

15. Повышение квалификации работников службы делопро­изводства и архива, проведение совещаний и консульти­рование по вопросам, относящимся к компетенции службы делопроизводства.

16. Организация рабочих мест, АРМ, условий труда сотруд­ников службы делопроизводства\*.

\* *Государственная* система документационного обеспечения управления. Основ­ные положения. - М., 1991, с. 66.

Этот набор функций относится к типовым, так как регламен­тирован в Общих положениях ГСДОУ. Эти функции должны выполняться любой службой вне зависимости от ее структуры и масштабов деятельности — от секретаря до управления делами.

## Функции структурных подразделений службы делопроизводства

1. **Секретариат** — структурное подразделение, создаваемое, как правило, для обслуживания руководства организации. В его составе работают помощник руководителя, секретарь-референт, технические секретари. Секретариатом в некоторых организаци­ях называют всю службу делопроизводства. Секретариат выпол­няет следующие типовые функции:

• предварительное рассмотрение и подготовка к докладу ру­ководителю поступающих на его имя документов;

• подготовка по указанию руководителя проектов отдельных документов и их согласование с функциональными струк­турными подразделениями организации;

• организация и документационное обслуживание совеща­ний, проводимых руководителем. Обычно в секретариатах сосредоточено и документирование деятельности коллеги­альных органов управления (составление проектов планов заседаний, подготовка материалов к заседанию, ведение и оформление протоколов, подготовка проектов решений и контроль за исполнением принятых решений);

• бездокументное обслуживание руководителей (организа­ционно-техническое обеспечение, подготовка командиро­вок, телефонное обслуживание, прием посетителей, орга­низация работы приемной и т.п.).

2. **Протокольная группа** создается в органах местного само­управления в составе учреждений, имеющих в своей структуре постоянно действующий коллегиальный орган. Выполняет сле­дующие функции:

• подготовка проектов нормативно-распорядительных доку­ментов (редактирование, оформление и выпуск) руковод­ства органа местного управления, писем, справок, их согла­сование со структурными подразделениями;

• анализ справок и докладов структурных подразделений, подготовка заключений по ним;

• организация и проведение заседаний органа управления, документирование их деятельности;

• прием, регистрация, организация хранения и справочно-информационной работы, рассылка принятых документов и их доведение до управляемых объектов.

3. **Отдел рационализации делопроизводства** может носить на­звания: центр совершенствования документации (ДОУ), бюро (центр, сектор) НОТ или НОУТ, методический сектор и др. Его функции:

• разработка и внедрение мероприятий по совершенствова­нию технологии делопроизводства;

• разработка нормативно-методического обеспечения дело­производства (положений, инструкций, правил, регламен­тов, альбома унифицированных форм, памяток и др.);

• разработка сборников типовых (трафаретных) текстов;

• разработка классификационных справочников (номенкла­тура дел, классификаторы, перечни документов со срока­ми хранения и др.);

• организация и проведение мероприятий по совершенство­ванию квалификации работников службы делопроизводст­ва и специалистов аппарата управления.

4. **Экспедиция** — специализированный участок, осуществляю­щий прием и отправку поступающих по почте и курьерской свя­зи документации и корреспонденции. Экспедиция выполняет:

• прием поступающих документов, их сортировку и распре­деление по структурным подразделениям;

• доставку документов в структурные подразделения;

• обработку, упаковку и отправку отправляемых документов;

• количественный учет поступающих и отправляемых до­кументов.

5. **Подразделение по учету и регистрации документов** выполняет:

• регистрацию входящих, исходящих и внутренних документов;

• формирование и ведение справочно-информационного массива;

• контроль за оформлением и составлением исходящих и внутренних документов (в отношении визирования, согла­сования, соответствия принятым правилам, юридической силы документов и т.д.).

6. **Группа контроля** (может называться бюро, отдел, инспек­ция) выполняет:

• контроль за сроками исполнения документов;

• контроль за сроками исполнения устных распоряжений руководителя;

• анализ исполнительской дисциплины;

• информирование руководства о ходе выполнения доку­ментов и поручений.

7. **Группа писем** (бюро жалоб, отдел обращений населения и т.п.) ведет:

• прием и учет предложений, заявлений и жалоб граждан;

• подготовку обращений к рассмотрению руководством;

• контроль за сроками подготовки ответных документов в структурных подразделениях учреждения или сторонних организациях;

• извещение заявителей о результатах рассмотрения их об­ращений;

• формирование и хранение дел с документами по обраще­ниям;

• анализ и обобщение результатов рассмотрения документов в организации и причин обращения;

• организацию приема граждан по личным вопросам руко­водством организации.

8. **Машинописное бюро** (Центр подготовки документов) вы­полняет:

• перепечатку документов с черновиков;

• считку и правку текстов документов;

• учет выполняемой работы.

9. **Копировально-множительное бюро** выполняет:

• копирование текстов;

• тиражирование текстов документов;

• подготовку рекламной продукции, буклетов, брошюр и т.п.

10. **Архив** осуществляет:

• прием от структурных подразделений обработанных и под­готовленных к хранению дел, оказание им методической помощи;

• учет, систематизацию, хранение и организацию использо­вания документов;

• контроль за соблюдением правил формирования, хранения и использования дел в структурных подразделениях;

• подготовку дел к передаче на государственное хранение.

Таким образом, служба делопроизводства берет на себя весь комплекс работ по информационно-документационному обслуживанию управленческой деятельности.

Нормативными доку­ментами за службой делопроизводства закреплены традицион­ные технологические функции.

По мнению специалистов-документоведов и практических ра­ботников, в настоящее время происходит трансформация службы делопроизводства в службу управления документацией. В ходе этого процесса к перечисленным функциям добавляются новые, ранее не свойственные делопроизводственной службе — внедрение автоматизированных технологий, контроль за их эксплуатацией, оценка качества документационного обеспечения, планирование информационных потребностей, нормирование труда, управление кадрами самой делопроизводственной службы (включая подбор, расстановку, обучение, консультирование, повышение квалифика­ции).

Функция «совершенствование применяемых форм и мето­дов, использование средств вычислительной и организационной техники» постепенно заменяется на более четкую формулировку «создание и эксплуатация комплексной системы обработки доку­ментов с использованием электронной обработки текстов, элек­тронной почты, электронных баз данных, интеллектуальной теле­фонной связи, копирования документов». В типовых структурах делопроизводственных служб на сегодняшний день не предусмот­рены специализированные, предназначенные для выполнения но­вых функций, структурные подразделения (в частности, связанные с эксплуатацией технических средств). Можно предположить, что в будущем они будут создаваться, что изменит организационные структуры службы делопроизводства и потребует иной квалифика­ции ее сотрудников.

Такое расширение функций будет адекватно общей цели служб управления документами (такие службы заме­нили традиционные делопроизводственные в мировой практике). Но на сегодняшний день в нашей стране не только нормативно не закреплены представления о новых задачах службы делопроизвод­ства (отличных от делопроизводственных задач), о роли делопро­изводства в аппарате управления, но и не сформулированы\*.

\* *Ларин М.В.* Управление документацией и новые информационные технологии. - М.,1998, с. 5-6.

##

## Должностной и численный состав службы делопроизводства

Впервые наименования должностей работников, занятых в делопроизводственной службе, были официально закреплены в 1967 г. общегосударственным нормативным документом — Еди­ной номенклатурой должностей руководителей, специалистов и служащих. Наряду с этой номенклатурой наименования долж­ностей регламентировались в постановлениях правительства об упорядочении заработной платы в различных отраслях народ­ного хозяйства.

В настоящее время основным нормативным документом, рег­ламентирующим наименование должностей работников службы делопроизводства, является Общероссийский классификатор про­фессий рабочих, должностей руководителей, специалистов и слу­жащих. Эти же наименования включены в Квалификационный справочник\*. Согласно этим нормативным документам по характе­ру труда работники службы делопроизводства делятся на три ка­тегории: руководители, специалисты и технические исполнители.

\* *Общероссийский* классификатор профессий рабочих, должностей руководителей, специалистов и служащих. — М., 1995; *Квалификационный* справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. — М., Минтруд РФ, 1998.

**Руководители.** Категория включает заведующего службой делопроизводства (управляющего делами, заведующего канцеляри­ей, заведующего общим отделом), заведующего протокольным отделом, начальника секретариата, заведующего архивом, цен­тром подготовки документов, копировальным бюро и т.д. На­именование должности «начальник» или «заведующий» указыва­ется с добавлением наименования структурного подразделения. Основная функция руководителя — планирование и распреде­ление работы, подбор и расстановка кадров, координация дея­тельности подразделения в целом, его структурных звеньев и отдельных сотрудников, контроль за выполнением работы. Ко­личество руководителей не должно превышать 20% общего чис­ла делопроизводственного персонала.

**Специалисты.** В эту категорию включены документовед, по­мощник руководителя, референт, редактор, архивист, археограф, инспектор, секретарь коллегии, секретарь руководителя, коррек­тор. Функции специалистов связаны с выполнением как техни­ческих и оперативных задач, так и творческих операций по ана­лизу и обобщению информации, по разработке нормативно-методической базы делопроизводства, по подготовке по заданию руководства организации проектов документов. Возможно уста­навливать должность старшего специалиста. При этом соотношение между старшими специалистами и специалистами долж­но быть 2 : 1. В последнее время слово «специалист» стало обо­значением должности, а не категории служащего. В штатных расписаниях фигурирует специалист 1-й или 2-й категории, а не инспектор или старший инспектор.

**Технические исполнители** — экспедитор, делопроизводитель, машинистки и стенографистки, технические секретари, курьеры, операторы организационной техники. Обязанности технических исполнителей сводятся к выполнению операций по передаче, фиксации, учету, доставке и хранению информации.

Согласно принятой в стране классификации, преобладаю­щую часть работников службы делопроизводства составляют служащие. К категории рабочих отнесены только операторы ко­пировальных бюро.

Известны две методики расчета численности работников служ­бы делопроизводства.

*Первая* построена на учете объема документооборота, общей численности работников организации и постоянного ко­эффициента среднего уровня производительности труда работ­ников службы делопроизводства.

 Численность = 0,00016 • *Д* (в степени 0,98) • *Р* (в степени 0,1),ъ

 где 0,00016 — постоянный коэффициент среднего уровня производи­тельности труда (рассчитан НИИ труда опытным пу­тем);

*Д —* объем документооборота;

*Р —* численность работников аппарата управления.

*Вторая* методика предусматривает расчет численности службы делопроизводства по трудозатратам на выполнение отдельных операций. При этом можно пользоваться как меж­отраслевыми документами по нормированию труда, так и от­раслевыми нормативами. Межотраслевые нормативные доку­менты по нормированию труда разработаны на делопроизвод­ственные операции (регистрация, контроль, составление но­менклатуры дел и др.), на стенографические работы, на рабо­ты по копированию документов, на машинописные работы, на работы на перфорационных и клавишных вычислительных машинах, на архивные работы. В этом случае расчет числен­ности проводится по формуле:

где Тн - трудоемкость работ по нормативам на отдельные операции с учетом коэффициента, равного 1,1 (учитывающего затра­ты времени на личные нужды, обслуживание рабочего мес­та, отдых и т.п.);

Тн.н - трудоемкость работ, не предусмотренных нормативами (рас­считана экспертным путем, равна 114,2 чел. ч);

Фп.в. - годовой фонд рабочего времени, равен 1910 ч.

В литературе неоднократно отмечалось, что формирование штата делопроизводственных работников в организациях и уч­реждениях зачастую проводят произвольно, исходя из реальных возможностей. В двух организациях, имеющих одинаковую структуру, одну и ту же численность работающих, одинаковые объемы документооборота, численность делопроизводственного персонала колеблется в значительных пределах. При этом в од­ной организации отмечается неоправданный рост численности персонала, а в другой — необоснованное сокращение. Как след­ствие в последнем случае немедленно возрастают затраты на со­держание управленческого персонала, так как специалисты ап­парата управления начинают самостоятельно выполнять дело­производственные работы по созданию, подготовке, оформле­нию, транспортировке, учету документов.

Согласно одной из разработок НИИтруда оптимальная чис­ленность делопроизводственных работников по отношению к общему количеству работающих в данном учреждении должна составлять: для министерств и ведомств — 12—15%, для про­мышленных предприятий — 0,5% общего числа работающих.

## Нормативная регламентация службы делопроизводства

В числе организационных задач, решаемых в процессе созда­ния службы делопроизводства, стоит и задача нормативной рег­ламентации работы самой службы. Структура, функции, задачи службы закрепляются в ряде внутренних документов — положе­нии, инструкциях, правилах, структуре и штатной численности, штатном расписании, приказах о распределении обязанностей.

К числу важнейших организационных документов, закреп­ляющих правовой статус работников службы делопроизводства, относятся Положение о службе делопроизводства и должностные инструкции. Они должны разрабатываться на основе действую­щего законодательства, государственных нормативно-методичес­ких документов и организационных документов, определяющих деятельность самой организации (устав, учредительный договор). Создание положения и должностных инструкций направлено на распределение функций и обязанностей, а также на регламента­цию принятой технологии работы с документами.

В регламентации деятельности делопроизводственной служ­бы значительную роль играет **Устав организации** — правовой акт, определяющий порядок образования, компетенцию организа­ции, ее функции, задачи, порядок работы (см. § 7.1).

Разработка устава влияет на общую постановку делопроиз­водства, так как конкретно определенные задачи, отражаю­щие направления и специфику деятельности организации, порядок утверждения структуры, штатов руководства и т.д. создают изначальную организационную основу документо­оборота учреждения. Разграничение в уставе функций и обя­занностей руководителей организации способствует регламен­тации информационных связей, возникающих в процессе вы­полнения этих функций, и позволяет определить реальный круг документов, которые будут создаваться в аппарате управ­ления. Заложенное в уставе организационное построение дает возможность определить комплексы документов, которые бу­дут использоваться в управленческой деятельности. Раздел устава, посвященный порядку управления организацией, дает первоначальное представление о распорядительной докумен­тации, издаваемой руководством, влияет на упорядочение процессов документообразования, определяет параметры ин­формационных потоков и документооборота.

Подобную роль играют и **положения о структурных подразде­лениях**, где закрепляются задачи и функции, права и обязанно­сти, выполняемые в процессе деятельности конкретного струк­турного подразделения. На основе разграничения функций структурных подразделений могут быть установлены основные виды документальных связей: все основные виды документов, создаваемых в структурных подразделениях, их содержание (во­просы), сроки подготовки. Это позволяет планировать объемы документной информации, оценивать ее с точки зрения доста­точности для принятия управленческих решений.

**Положение о службе делопроизводства** создается с той же це­лью, что и положения о других структурных подразделениях. Вопросы организационной деятельности в сфере документационного обеспечения аппарата управления тесно связаны с об­щими задачами организации (учреждения).

Положения о службе делопроизводства разрабатываются на основе типовых, которые содержат максимальный набор функ­ций службы. При разработке индивидуальных положений кон­кретизируется состав задач и функций службы в зависимости от реальных условий ее деятельности. Например, к типовым техно­логическим функциям могут быть добавлены функции прогно­зирования развития документационного обеспечения, унифика­ции документов, методического руководства постановкой дело­производства в структурных подразделениях и др. И наоборот, в конкретном положении возможно исключение из типовых функций тех, которые в данной организации не выполняются делопроизводственной службой или закреплены за другими структурными подразделениями.

Формуляр положения и структура текста унифицированы в УСОРД. Первый пункт раздела «Общие положения» устанавли­вает точное название службы делопроизводства, ее место в ор­ганизационной структуре организации, степень самостоятельно­сти службы. Рассмотрим две формулировки этого пункта:

1. «Канцелярия является самостоятельным структурным под­разделением АО и подчиняется непосредственно генеральному директору».

2. «Канцелярия входит в состав общего отдела АО и подчи­няется его начальнику».

В первом случае закреплена самостоятельность канцелярии, во втором — ее вспомогательное значение.

Далее в Положении указываются наименование должности руководителя службы — начальник, заведующий, управляющий; порядок назначения и освобождения его от должности, требова­ния к его квалификации и стажу практической работы.

Следующим пунктом дается перечень основных правовых, директивных, нормативных и инструктивных документов, кото­рыми служба делопроизводства руководствуется в своей работе. Вначале перечисляются законодательные и общегосударственные нормативно-методические и нормативно-технические документы, затем — внутренние организационные и распорядительные.

Если канцелярия имеет свою печать (печати), в Положении даются ее описание, условия ее хранения и использования.

Второй раздел Положения формулирует общую цель и ос­новные задачи службы делопроизводства. При формулировке задач службы их нельзя сужать до задач его руководителя.

Третий раздел Положения основной. Он содержит всесто­роннюю характеристику деятельности службы делопроизводст­ва и называется «Функции». Их описание должно иметь четкие формулировки и включать все функции, выполняемые службой делопроизводства. При наличии в службе структурных подраз­делений в раздел «Функции» вводятся соответствующие их на­званиям подразделы, а описание функций дается для каждого структурного подразделения. Тем самым закрепляется объем ответственности каждого структурного подразделения за опре­деленный участок работы. При этом необходимо продумать тщательное разграничение функций службы между отдельными звеньями или участками, для того чтобы избежать дублирова­ния и параллелизма в работе, а также «утраты» или пропуска какой-то из функций, невключения ее в Положение. При со­ставлении этого раздела принято оговаривать, какие функции подразделение выполняет целиком, а в каких принимает уча­стие и в какой форме.

Четвертый раздел Положения «Права» содержит перечисле­ние прав, которые закрепляются за службой в целом для реали­зации возложенных на нее задач и функций. В права службы делопроизводства включают право проверять организацию рабо­ты с документами в структурных подразделениях, требовать от исполнителей доработки документов в случае нарушения правил их составления, запрашивать у структурных подразделений ин­формацию, необходимую для выполнения своих функций, и т.д. Значительное влияние на состояние работы с документами мо­жет оказать наделение службы делопроизводства правом не принимать к регистрации и отправке внутренние и исходящие документы, оформленные с нарушением установленных требо­ваний (например, с отсутствием необходимых виз или подписей, с просроченными сроками и т.д.).

Для того чтобы установить разграничение прав службы и ее руководителя, в разделе устанавливают персональные права ру­ководителя службы делопроизводства. В их числе обычно есть право устанавливать круг ответственности своих заместителей, подписывать, утверждать, визировать определенные документы, издавать распоряжения по определенному кругу вопросов, на­значать и освобождать от занимаемых должностей работников службы делопроизводства (или представлять документы для этих процедур), применять меры поощрения или взыскания и т.д.

Должностные обязанности руководителя службы делопро­изводства не регламентируются отдельным документом (должностной инструкцией), поэтому в Положение вводят раздел «Руководство», где в числе обязанностей указывают функцию координации деятельности службы делопроизводст­ва, планирование ее работы, контроль за работой сотрудни­ков, совершенствование организационной структуры, созда­ние или участие в разработке нормативно-методического обес­печения деятельности службы.

Раздел «Ответственность» выделяется в самостоятельный или включается в раздел «Руководство» и содержит перечисление основных позиций, по которым руководитель несет персональ­ную ответственность за выполнение задач службы, за состояние документации, ее соответствие требованиям правовых и норма­тивных документов, достоверность информации, ее утечку, ор­ганизацию работы службы, работу с кадрами и т.д.

Иногда в Положении раздел «Руководство» делится на три подраздела: руководитель службы делопроизводства обязан (пе­речисление обязанностей), руководитель службы делопроиз­водства имеет право (перечисление прав), руководитель службы делопроизводства несет ответственность (персональная ответ­ственность).

Раздел «Взаимоотношения с другими структурными подраз­делениями» должен отражать наличие и характер взаимосвязей службы делопроизводства с другими структурными подразделе­ниями, возникающими в ходе выполнения ее задач и функций, взаимные обязательства, состав и характеристику документов, разрабатываемых службой делопроизводства совместно с други­ми структурными подразделениями, сроки их представления, периодичность обмена информацией. Как правило, в этом раз­деле фиксируются отношения с отделом кадров, секретариатом коллегиального органа, функциональными структурными под­разделениями, юридическим отделом. В разделе перечисляются виды деятельности, которые служба делопроизводства проводит по согласованию с другими подразделениями.

Правовая значимость Положения как организационного до­кумента повышается при включении в него разделов, устанавли­вающих порядок и контроль за использованием материальных ресурсов, критериев оценки работы структурного подразделе­ния, порядка стимулирования и мер ответственности работни­ков за выполнение возложенных функций, а также сроки дейст­вия Положения и порядок его пересмотра. Эти разделы не отно­сятся к числу обязательных, но значительно повышают роль Положения как организационного документа.

Положение разрабатывает и подписывает руководитель службы делопроизводства, утверждает руководитель организа­ции. Оформляется Положение на общем бланке организации и согласовывается с руководителями тех структурных подразделе­ний, с которыми в нем закреплены взаимосвязи.

Пересмотр Положения проводят при изменении структуры организации, переподчинении службы делопроизводства, изме­нении ее внутренней организационной структуры, внедрении новых форм и методов организации труда, а также внедрении новой технологии, так как при этом происходит перераспреде­ление функций между структурными подразделениями.

Основной организационный документ, регламентирующий разграничение обязанностей и прав между сотрудниками, слу­жащий основой для устранения параллелизма и дублирования в выполнении отдельных операций, установления взаимосвязей отдельных должностей — **должностная инструкция** (см. § 7.1). Служебная должность является первичным элементом управ­ленческой структуры. Формирование системы должностей зави­сит от объема, состава, характера функций, выполняемых в структурном подразделении, от разделения и кооперации труда. Должностная инструкция — действенное средство управления, выполняющее организационную, регламентирующую и регули­рующую роль. Кроме того, должностные инструкции позволяют объективно оценивать деятельность каждого работника службы, объективно применять меры воздействия.

Первым источником для разработки должностных инструк­ций является такой нормативный документ, как Квалификаци­онный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, который содержит регламентированный пере­чень требований к квалификации специалистов различных категорий. Формуляр должностной инструкции и структура текста закреплены в УСОРД и Основных положениях ГСДОУ\*.

\* *Квалификационный* справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. — М., Минтруд РФ, 1998; *Государственная* система документационного обеспечения управления. Основные положения. — М., 1991, с. 73.

 Второй источник при составлении должностных инструкций — типовые должностные инструкции. Их разрабатывают для от­дельных категорий служащих однотипных учреждений или структурных подразделений (например, секретарей структурных подразделений). Наличие типовых инструкций значительно об­легчает составление индивидуальных, но не заменяет их. Так как должностные инструкции являются документом, регламен­тирующим организационно-правовое положение работника, то необходимо их составление для каждой должности, предусмот­ренной штатным расписанием.

Третьим документом, который используется при разработке должностных инструкций, является Положение о структурном подразделении. Должностные инструкции регламентируют зада­чи и функции, устанавливают их распределение между работни­ками структурных подразделений, определяют содержание, ха­рактер и порядок деятельности каждого работника. Положение и должностные инструкции — взаимосвязанные и взаимодопол­няемые документы, так как обязанности каждого работника ус­танавливаются исходя из распределения всего комплекса функ­ций, выполняемых службой делопроизводства, вытекают из за­дач и функций всей службы в целом.

К тексту должностной инструкции предъявляются требова­ния полноты определения задач, функций, обязанностей. Не­четкое и неполное определение деятельности каждого работника ведет к нестабильности и несогласованности действий отдель­ных работников. При закреплении в формулировках должност­ной инструкции общих, неконкретных, обтекаемых обязанно­стей создается чисто формальный документ, который не выпол­няет своего назначения. Все пункты должностной инструкции должны исключать возможность различного толкования ее со­держания, конкретизировать обязанности и виды работы. Глаго­лы, выражающие действие, следует употреблять в изъявительном наклонении: «Инспектор выполняет», «Секретарь организует», «Референт составляет» и т.д. и при этом должна быть точно отражена степень самостоятельности в выполнении работы: «прини­мает участие...», «совместно с...», «организует визирование», «обеспечивает выполнение».

В разделе «Основные задачи и обязанности» формулируется основная задача работника данной должности, предмет его ве­дения, участок работы. Далее идет перечисление конкретных должностных обязанностей, из которых складывается выполне­ние основной задачи. Например, основная задача работника — регистрация документов; в разных организациях эта задача мо­жет предусматривать выполнение таких работ, как ведение од­ного или нескольких журналов, заполнение регистрационных или регистрационно-контрольных карточек, ведение компью­терной базы данных, передача информации, составление и ве­дение справочных картотек, обслуживание запросов специали­стов аппарата управления и т.д. При формулировке обязанно­стей исходят из принятой в организации технологии работы с документами, из наличия технических средств. В этом же разде­ле формулируются особенности подготовки и передачи доку­ментов, доступа работника к определенной информации, прави­ла обработки и передачи документов, методы и сроки выполне­ния обязанностей, порядок исполнения отдельных поручений и этические нормы, которые необходимо соблюдать в коллективе.

В раздел «Права» вносят такие права работника делопроиз­водственной службы, как: принятие решений, получение ин­формации для выполнения своей работы, право визирования определенных видов документов, право контроля, право возвра­та документов на доработку и т.д. Четкая формулировка прав работника позволяет сформулировать его ответственность, кото­рая выделяется в отдельный раздел. В разделе «Ответственность» формулируются содержание и формы ответственности должно­стного лица за результаты и последствия своей деятельности, а также за непринятие своевременных мер или действий, относя­щихся к его обязанностям. Ответственность может быть уста­новлена дисциплинарная и материальная, но обязательно в со­ответствии с действующим законодательством и учетом специ­фики работы организации.

Два последних раздела тесно взаимосвязаны и позволяют ус­тановить критерии оценки труда.

**Инструкция по делопроизводству** (документационному обес­печению управления) — основной нормативный акт, регламентирующий технологию работы с документами в учреждении, правила, приемы, процессы создания документов, порядок ра­боты с ними, узловые организационные моменты. Практически инструкция закрепляет систему делопроизводства, сложившуюся в той или иной конкретной организации.

Инструкции составляются в каждом учреждении с учетом специфики его работы. Основой для их составления служат Ти­повые инструкции, а также действующие государственные нор­мативно-методические документы.

Структура Инструкции включает общие положения, темати­ческие разделы и приложения.

В разделе «Общие положения» устанавливают сферу распро­странения Инструкции (например, «Инструкция распространя­ется на все документы», «... на административные документы», «....кроме конфиденциальных документов» и др.), ответствен­ность за ее несоблюдение, подразделение, которое отвечает за единый порядок документирования и организацию работы с до­кументами в учреждении в целом и в ее структурных подразде­лениях, их административную и методическую подчиненность, нормативно-методическую базу.

Тематические разделы, как правило, начинаются с раздела «Документирование», где определяются:

• вопросы деятельности данной организации, подлежащие обязательному документированию;

• виды и разновидности документов, используемые для до­кументирования распорядительной, организационной, информационной деятельности;

• общие правила подготовки и оформления документов;

• правила подготовки отдельных видов распорядительных документов, включая порядок визирования, согласования, утверждения и подписания;

• порядок изготовления и размножения документов;

• правила оформления и заверения копий и приложений;

• порядок использования и хранения бланков, печатей, штампов;

• порядок работы исполнителей с документами. Содержание этого раздела может быть значительно расширено за счет включения отдельных подразделов, устанавливающих пра­вила подготовки документов коллегиального органа, а также за­местителей руководителя. Некоторые организации выделяют все перечисленные вопросы в самостоятельный организационный документ типа Правил (или Регламента) подготовки и оформле­ния документов.

Раздел «Организация документооборота» включает:

• порядок приема, обработки, распределения входящих до­кументов;

• организацию их транспортировки и передачи из одного структурного подразделения в другое;

• основные инстанции движения документов;

• порядок подготовки и отправки исходящих документов;

• порядок учета объема документооборота.

Раздел «Регистрация документов» устанавливает организа­цию регистрации входящих, исходящих и внутренних докумен­тов, сроки, формы и методы регистрации, дает описание приня­той технологии и порядок индексации документов.

В разделе «Организация справочной работы» устанавливают­ся принципы построения информационно-справочной работы в организации, даются описание справочных массивов, их дос­тупности для различных категорий служащих и различных структурных подразделений, порядок систематизации и класси­фикации справочной информации, технология информационно-поисковой работы.

Раздел «Организация контроля за исполнением докумен­тов» устанавливает категории документов, подлежащие обяза­тельному контролю, порядок постановки на контроль, техно­логию контроля, обязанности исполнителей, типовые сроки исполнения, порядок обобщения данных по контролю за ис­полнением документов, порядок информирования руководите­лей об исполнительской дисциплине, использование форм и отметок на документах.

Раздел «Оперативное хранение документов» содержит прави­ла хранения документов в службе документации, в структурных подразделениях и устанавливает ответственность за сохранность документов, правила формирования в дела отдельных категорий документов, порядок разработки и использования номенклатуры дел, порядок систематизации и индексации дел.

В раздел «Подготовка документов к сдаче в архив» включены порядок и организация проведения экспертизы (отбора документов для хранения и уничтожения), правила подготовки дел к хране­нию, требования к описанию дел, порядок передачи дел в архив.

Состав тематических разделов может изменяться и дополняться в зависимости от условий работы и принятой технологии. В Инст­рукции могут быть разделы по работе с обращениями граждан, с документами с ограниченной сферой распространения (ДСП), по техническому обеспечению подготовки документов (печатание, звукозапись, стенография, факсимильная связь и т.д.).

Приложения к инструкции должны содержать максимум справочно-иллюстративного материала, систематизированного в порядке расположения разделов, в каждом из которых делаются соответствующие ссылки. В приложения помещают схемы до-кументопотоков, оттиски печатей и штампов, образцы бланков, образцы заполнения форм документов, примеры оформления отдельных видов документов, перечни контролируемых доку­ментов, формы их учета, формы номенклатуры дел и др.

Инструкция должна отражать весь процесс работы с доку­ментами, все технологические операции в их логической после­довательности. Инструкция — регламентирующий документ не только для службы делопроизводства, но и для всех специали­стов аппарата управления.

Подготовку Инструкции осуществляет служба делопроизвод­ства при участии архива, юридической службы. Инструкция ут­верждается руководителем организации и вводится в действие его приказом, после чего рассылается во все структурные под­разделения для использования в работе.

В числе организационных документов делопроизводства с на­чала 1980-х годов применяется и такой нормативный документ, как **Табель форм документов по типовым управленческим ситуаци­ям.** Это перечень документов, необходимых и достаточных для реализации управленческой деятельности конкретной управлен­ческой структуры, содержащий характеристику каждого докумен­та, его юридического статуса и этапов документирования. Табель является способом нормативного закрепления как состава при­меняющихся в аппарате документов, так и процедуры их подго­товки. В табель включаются только документы, создание которых необходимо, правомерно, периодически повторяется.

Методика разработки табеля создана ВНИИДАД\*. Она включает:

\* *Вялова Л.М. О* введении табеля документов, реализующих функции управления// — Документоведение, документационное обеспечение управления. — 1985. — № 1(15), с. 10-14.

• предпроектное обследование, в ходе которого изучаются состав применяемых документов, состав управленческих функций и ситуаций, подлежащих обязательному доку­ментированию. На этом этапе работы изучаются дейст­вующие государственные законодательные акты и норма­тивно-методические документы, регламентирующие про­цедуры документирования; организационные документы (устав, положения и др.), закрепляющие компетенцию должностных лиц и порядок работы с документами в ор­ганизации (учреждении);

• определение структуры табеля. Как и любой классифика­ционный справочник, применяющийся в делопроизводст­ве, табель может быть построен по функциональному или структурному принципу. В первом случае разделами табе­ля будут управленческие функции, подразделами — зада­чи, свойственные аппарату управления, во втором — на­звания структурных подразделений. Внутри разделов до­кументы систематизируют либо по степени важности, ли­бо по алфавиту наименований;

• выбор формы табеля. Табель представляет собой таблицу, в которой по горизонтали располагаются названия доку­ментов, а каждая вертикальная графа содержит ту или иную характеристику процедуры документирования. На­пример, табель может иметь такие графы:

код формы документа,

наименование законодательного или нормативного акта, являющегося основанием для применения или издания документа,

наименование структурного подразделения, ответствен­ного за подготовку, периодичность составления,

согласование (внутреннее и внешнее) — указываются ор­ганизации или структурные подразделения или должност­ные лица, участвующие в этом процессе,

подпись (должность лица, которое подписывает документ),

утверждение (должность руководителя или наименование органа, который утверждает документ),

печать (необходимость удостоверения документа печатью),

адресат — организация (структурное подразделение, в ко­торое предоставляется документ).

Кроме того, в табель можно внести сведения о месте изго­товления текста документа, его регистрации, количестве созда­ваемых экземпляров, тираже рассылки, месте хранения подлин­ника и др.

Процесс составления табеля позволяет делопроизводственной службе проанализировать все операции с документами (должно­сти исполнителей и руководителей, принимающих участие в со­ставлении, подписании, визировании, утверждении, периодич­ность создания документа, характеристика применяемых техниче­ских средств создания, пересылки). После утверждения руководи­телем организации табель становится средством нормативного закрепления этапов подготовки документов. Поддержание табеля в рабочем состоянии (ведение) осуществляет делопроизводствен­ная служба. Ведение предусматривает своевременное внесение в табель изменений в документировании — внедрение новых форм федеральными органами, отмена ранее действующих, а также контроль за порядком использования.

Применение табеля позволяет:

• исключить возможность неоправданного создания новых форм;

• установить единую классификацию документов организа­ции в соответствии с управленческими функциями и зада­чами;

• учесть количество видов и форм документов.

## Условия труда

Условия труда работников службы делопроизводства — это совокупность трудовых, санитарно-гигиенических и эстетиче­ских факторов, обусловливающих психофизиологическое воз­действие на организм человека в процессе труда.

Трудовые факторы — регламентация режима работы: чередо­вание периодов труда и отдыха на протяжении рабочего дня. При разработке внутреннего трудового распорядка необходимо учитывать уплотненность рабочего дня, характер труда, нервно-эмоциональное напряжение, санитарно-гигиеническую обста­новку. Исходя из этого надо устанавливать начало и конец ра­бочего дня, перерыв на обед, дополнительные перерывы. Режим труда и отдыха должен строиться с учетом физиологических за­кономерностей приспосабливаемости организма человека к условиям трудовой деятельности, особенностям конкретного про­изводственного процесса и условий труда.

Работоспособность человека в течение дня не остается оди­наковой. С утра необходим какой-то период врабатываемости, который переходит в период максимальной устойчивой работо­способности. Через три часа наступает спад, утомление. После обеденного перерыва опять необходим период врабатываемости, а ближе к концу рабочего дня появляется более глубокое утом­ление, чем перед обедом. Для большинства работников службы делопроизводства характерны ограничение двигательной дея­тельности, работа в сидячем положении. Часть персонала испы­тывает физические перегрузки (работники экспедиций, архива), на работников машинописных бюро влияют повышенный уро­вень шума, в копировальных службах — пыль, химические ве­щества, на тех, кто работает за компьютером — электромагнит­ное излучение. Поэтому для каждой отдельной категории необ­ходимо предусматривать свой собственный режим работы, но с учетом выполнения общей задачи функционирования службы.

К санитарно-гигиеническим факторам относят световой ре­жим, который включает освещенность помещения и освещен­ность рабочего места. Создание оптимальных акустических ус­ловий, т.е. устранение излишних шумов, предусматривает тех­нические мероприятия (звукоизоляцию средств механизации), а также организационные мероприятия (перепланировку помеще­ний с целью отделить рабочие комнаты от приемных помеще­ний, исключить разговоры в служебных помещениях, ограни­чить селекторную связь). На производительность труда воздей­ствует оформление интерьера. Благоприятным фактором являет­ся озеленение помещений, так как растения не только улучшают состав воздуха, но и выполняют декоративную функцию. Тем­пературный режим, влажность воздуха, его состав — также важ­нейшие факторы, влияющие на работоспособность человека.

Значительное влияние на работоспособность человека ока­зывает оборудование рабочих мест. Оно включает мебель и орг­технику. Конкретный набор мебели выбирается с учетом: вы­полнения возложенных на работника функций и возможности помещения (его размеров, площади и конфигурации). В обору­дование рабочих мест входит и снабжение рабочих мест основ­ными и вспомогательными материалами, канцелярскими при­надлежностями, а также организация ремонта и наладки обору­дования, его сервисного обслуживания.

Размещение службы делопроизводства в здании, которое за­нимает организация, должно отвечать нескольким условиям. Ра­бочие комнаты и кабинеты основного назначения должны распо­лагаться на одинаковом расстоянии от других структурных под­разделений, так как в эту службу ходят все сотрудники организа­ции. Вспомогательные службы (экспедиция, копировальное бю­ро, архив, складские помещения) можно располагать в цокольных этажах здания, в подвалах. Планировка помещений должна по­зволять рационально разместить мебель и оборудование и сокра­тить затраты времени на перемещение сотрудников, создать усло­вия для уменьшения напряженности и утомляемости.

Литература:

1. *Постановление* Совета Министров — Правительства Российской Федерации «0 порядке ведомственного хранения документов и организации их в делопроизводстве» от 3 марта 1993 г. № 191
2. *Постановление* Правительства Российской Федерации «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтоже­ния печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации» от 27 декабря 1995 г. № 1268.
3. *Кузнецова Т.В.* Секретарское дело. Изд. 8-е, испр. и доп. — М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1999, 288 с.
4. *Ларин М.В.* Управление документацией и новые информацион­ные технологии. — М.: Научная книга, 1998, 137 с.