Служба документационного обеспечения управления (ДОУ)

СДОУ - это организационное обособленное структурное подразделение учреждения, выполняющее работу с документами.

Основная задача службы ДОУ является своевременная обработка и передача на разные уровни, управленческой информации, необходимой для осуществления функций.

***В практике управления действуют службы ДОУ.***

1. Управление делами (министерства, ведомости России). Состав включает: канцелярия инспекция при министре, секретариат, отдел рационализации делопроизводства, отдел писем (жалоб), центральный архив.
2. Общий отдел – в органах управления на местах и в органах управления общественных организаций. Состав: подразделения по учёту и регистрации документов, группа контроля, протокольная, копировально-множительная служба, архив.
3. Канцелярия – министерства и ведомствах автоном. Респ-их;

Промышленные объединения, научно-исследовательских, проектных, вычислительных центрах.

В учреждениях не имеющих службы ДОУ, её функцию выполняет секретарь-руководитель или другое выделенное для этого должностное лицо.

***Три категории работников СДОУ.***

1. Руководители: начальник управления делами, начальник канцелярии, заведующий архивом, заведующий машинописным бюро, заведующий стенографическим бюро, заведующий общим отделом, заведующий секретариатом, начальник отдела писем, начальник инспекции, начальник протокольной части.
2. Специалисты: архивист, помощник министра, референт, методист, редактор, инспектор, секретарь - министра.
3. Технические исполнители: корректор, экспедитор, делопроизводитель, машинистка 1,2 категории, стенографист 1,2 категории, секретарь – машинистка, секретарь – стенографистка.

***Функции структурных частей СДОУ.***

1. Функция экспедиции: приём поступающей корреспонденции, сортировка на регистрирующую и не регистрирующую, распределение по структурным подразделениям учреждения; ведут количественный учёт документов; отправка исходящей корреспонденции, доставка корреспонденции в структурные подразделения и адресатам.
2. Функция группы по учёту и регистрации корреспонденции: учёт и регистрация входящих и исходящих, внутренних документов, ведение справочно-информационного аппарата и поиск информации, проверка правильности исходящих и внутренних документов.
3. Функция группы контроля: контроль за своевременным использованием документов, проверка сроков выполнения структурными подразделениями устных поручений руководителя, информирование руководства о ходе исполнения документа и поручения.
4. Функция отдела писем: приём и учёт предприятий, заявлений, жалоб граждан; подготовка и передача на рассмотрение руководству предприятий, заявлений жалоб на исполнение в структурные подразделения; контроль за сроками их исполнения, извещения заявителей о результатах рассмотрения предложений, заявлений, жалоб, формирование дел с предложениями, заявлениями, жалобами и передача их в архив, анализ и обобщение исполнения, организация приёма посетителей.
5. Функция архива: приём, учёт, хранение, использование дел, подлежащие сдачи в архив; контроль за правильного формирования, хранения и использования дел в структурных подразделениях; подготовка дел к передаче в архив.
6. Функция секретаря-руководителя и его заместителей: предварительное рассмотрение и подготовка к документационному руководству поступающей корреспонденции по наиболее важным вопросам; организация документационного обслуживания совещаний, бездокументационное обслуживание работы руководства.

***Операции СДОУ.***

1. Контроль за соблюдением стандартов на документы.
2. Экспедиционная обработка и доставка документов исполнителям.
3. Регистрация документов и учётно справочная работа.
4. Контроль за исполнением документов.
5. Формирование, оформления, хранения и использования дел.
6. Оформление и выпуск распорядительной документации учреждений.
7. Машинописное изготовление, копирование и размножение служебных документов.

*СГСДОУ* – это комплекс основных положений, регламентирующих правила, нормативы и рекомендации по ведению делопроизводства в учреждениях начиная с момента поступления или создания до сдачи документов в архив.

***Организация труда работников СДОУ.***

**1. Общие требования к организации труда работников СДОУ**. Организация труда включает в себя решение следующих вопросов:

1. Чёткое организационное построение СДОУ, выбор наиболее рациональной формы работы с документами – все учреждения делятся на 4 категории в зависимости от объёма документооборота (количество документов обрабатываемых учреждением за год) в учреждении 1, 2, 3 категории, работа с документами осуществляет канцелярия, а в учреждениях 4 категории – секретариатом. Это централизует работу СДОУ под единым руководством. Централизация позволяет обеспечить оперативное выполнение документационных работ, создаёт чёткие взаимодействия между структурным подразделением, входящим в СДОУ, повышает качество обработки документов.
2. **Правильное разграничение функции между отдельными исполнительными и подразделениями по их квалификации.** Решение этого вопроса осуществляется путём разработки внедрения нормативных документов, инструкция по документированию управленческой деятельности; должностные инструкции, государственные стандарты.
3. **Нормирование труда работников СДОУ.** Разработаны методические рекомендации по нормированию труда инженерно технических работников и служащих, типовые нормы времени на работы с документами, в том числе и выполнение машинописных работ.

Нормированием труда призвало обеспечить нормальную загрузку работников в течении дня, недели, месяца, года при нормальном напряжении на каждом рабочем месте, определить критерии, оценки работы каждого сотрудника.

1. **Регламентация должностного и количественного состава, состава персонала СДОУ, повышение его квалификационного и культуры в работе.** Численность работников ДОУ расчитывается по службе в целом и по её структурным подразделениям.

При формировании СДОУ следует исходить из минимальной численности, работников по каждой функции документационного обслуживания. Она должна определяться в зависимости от объёма документооборота на основе типовых норм времени на документационные работы.

**5) Рациональная организация рабочих мест и обеспечение благоприятных условий труда.**

Для этого могут быть использованы методические рекомендации по научной организации труда инженерно технических работников и служащих.

От организации рабочего места, благоприятных условий труда, зависит работоспособность человека, производительность и качество труда, его здоровье.

**2. Формы организации работы с документами.**

Категории учреждения по объёму документооборота.

Документооборот: включает в себя работу с готовыми документами, созданным данным учреждением получаемым извне (приём, распределение, регистрация, контроль исполнения, справочные работы, формирование дел, хранение и использование документов движ. док. информации по инстанциям.

3 формы организации работы с документами.

1. Централизованная

2. Децентрализованная

3. Смешанная

1. Централизованная форма: применяется в учреждениях с большим документооборотом. Она предполагает выполнение всех операций с документами в 1 структуре подразделения (канцелярия, общий отдел).
2. Децентрализованная форма: работа с документами все операции выполняют в структурном подразделении учреждения, как правило разобщённых территориально.
3. Смешанная форма: используется в крупных учреждениях со сложной структурой и большим объёмом документооборота.

При выборе формы организация работы с документами для конкретного учреждения надо учитывать следующие факторы:

а) объём документооборота.

б) характер работы учреждения, его территориального размещения.

в) структура учреждения и его подразделения.

г) в технич. оснащённость.

д) квалификационных руководителей, специалистов и технических исполнителей.

Наиболее важен при выборе формы организации работы с документами, объёмом документооборота.

Для определения учреждения по документообороту используют категорийность предложенную СГСДО.

1 категория: учреждения с объёмом докуиментооборота свыше 100 тысяч документов в год.

2 категория: учреждения с документооборотом от 25 тысяч до 100тысяч в год.

3 категория: учреждения с документооборотом от 10 тысяч до 25 тысяч документов в год.

4 категория: учреждения с документооборотом до 10 тысяч документов в год.

1. **Нормирование документационных работ.**

Последовательность работ с шифром, представляет собой определённую последовательность элементов труда проц. по работе с документами. Это такие операции как: приём корреспонденции, вскрытие конвертов определения ценности вложения, сортировка по направлениям использования документов, регистрируемых исполнение по существу вопроса, подшивка в дела, оформление документов на пишущей машинке, поиск документов, внесение на документ служ. отметок, перевод на машиноносителе.

При нормирование документационных операций исользуется нормотивы времени на выполнение операций, норматив численности персонала, норматив управляемости и соотношений численности.

Нормирование времени – это величина затрат времени на выполнение определённого вида работ при определённых организациях технических и санитарно гигиенических условиях труда.

Измерение и нормирование трудовых затрат служат для:

1. Определения расходов на работу всего учреждения.

1. Совершенствование методов труда.
2. Поощрения служащ. к труду.

4. Равномерное распределение рабочей нагрузки во времени.

5. Улучшения планирования работы учреждения.

6. Обеспечения рационального использования технических средств.

*Расчёт нормы времени на отдельные операции по документационному обслуживанию производится по формуле:* Норма вр. = Мon (1+К/100)

Мon-оптимальное время.

К-сумма времени на подготовительно заключительную работу, отдых и личные надобности в процентах от оперативного времени (8%).

Mon=59,6 мин. К=8%.

Н.вр.=59,6(1+8%/100)=59,6\*1,08=64,4 минут на подшивку документов.

Норматив численности – определяет количество сотрудников требующихся для выполнения качеств закрепляется за данным подразделением при существующих организационно технических условий.

Ч=Нвр.\*О\*К/М-(М\*А)

Ч-норматив численности (необходимое количество сотрудников)

Нвр.-средняя норма времени на обработку 1 документа 0,64 часа.

О-количество документооборота (корреспонденция 1 год).

К-коэфициент измерения трудоёмкости раб.

М-годовой наминальный фонд рабочего времени.

А-коэфициент неявок на работу=0,3.

***Список используемой литературы.***

1. Секретарское дело, Кузнецова Т.Н., Москва, 1998г.
2. Курс делопроизводства, Кирсанова М.В., Аксёнов Ю.М., Москва-Новосибирск, 1998г.
3. Секретарское дело, Бондырева Т.Н., Москва «Высшая школа», 1989г.
4. Кузнецова А.Н. Вагенгейм Р.Н. Обучение секретарскому делу: Практическое пособие.-М.: Высшая школа, 1989г.
5. Кузнецова Т.В., Степанов Е.А., Филиппов Н.Г. Делопроизводство и техническая документация. – М.: Высшая школа, 1991г.

# Должностные инструкции

Рациональное разделение труда работников служб документации на предприятиях, в организациях и учреждениях определяется должностными инструкциями.

*Должностная инструкция –* нормативный документ, утверждаемый руководителем учреждения или его подразделения, в котором определены обязанности, права, ответственность и взаимоотношения со смежными работниками.

Должностная инструкция предусматривает равномерную загрузку работников служб документации в течении рабочего дня (месяца, года) при нормальной напряжённости труда на каждом рабочем месте, распределение между исполнителями работ по сложности их выполнения и квалификации исполнителей.

Должностные инструкции бывают типовые, примерные и индивидуальные. Типовые должностные инструкции разрабатываются в целях унификации задач, обязанностей, прав и ответственности должностных лиц; они носят обязательный характер. Некоторые типовые должностные инструкции работников служб документации даны в соответствующих нормативных документах. Примерные должностные инструкции разрабатываются вышестоящими органами. К ним относят квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих (общеотраслевые квалификационные характеристики). В него включено 17 секретарских должностей, а также должности заведующего секретариата и ассистента.

Для секретаря – машинистки и секретаря стенографистки определены должностные обязанности, требования к знаниям и квалификационные требования.

К недостатку этих примерных должностных инструкций надо отнести повторяемость одних и тех же требований начиная с 1965г. Изучив фактические требования к обязанностям и правам секретарей-практиков в Ленинграде, секция методики преподавания секретарского дела Ленотделения Педобщества РСФСР в 1986г. утвердила должностную инструкцию секретаря (автор разработки Л.В. Власов). Эта иструкция включает в свой состав: общую часть, обязанности (базовые и основные), права, ответственность.

## Организация рабочего места секретаря

Организация рабочего места секретаря с учётом требований научной организации труда к его планировки и обслуживанию, а также с учётом требований и возможностей. Использование современной оргтехникой, к его оборудованию и оснащению, является необходимым условием достижения высокой эффективности, оперативности и качества труда. Сохранения работоспособности в течении всего рабочего дня, обеспечения действительно секретарского обслуживания.

Рабочее место секретаря является важной ячейкой организации трудового процесса в учреждениях. Так как секретарь является «лицом учреждения», то и его место должно быть образцом правильной организации.

Рабочее место секретаря в приёмной обычно располагается рядом с кабинетом руководителя, в центре комнаты, недалеко от дверей в кабинет и так, чтобы легко можно было видеть всех входящих;

- в помещение приёмной должны находиться предметы, требующиеся секретарю и другим сотрудникам непосредственно в процессе работы;

- мебель для посетителей должна находиться в зоне, хорошо просматриваемой секретарём, удобной для её размещения.

Секретарь должен иметь возможность удобно вытянуть ноги, свободно вставать, менять позу для письма, работы на пишущей машинке, чтения.

В комплект мебели (рабочее место секретаря) должно входить: стол канцелярский, вспомогательный стул или тумба для технических средств, стол для посетителей, стул или кресло подъёмно-поворотное на колёсиках, стулья для посетителей, шкафы и полки для хранения документов и дел, металлический сейф для хранения документов, штампов, бланков.

Если в комнате работают несколько человек, то в соответствии с действующими нормами норма площади служебных помещений должна составить не менее 4м2 на одного работника. Общая площадь приёмной, где находится секретарь, не должна быть хорошо проветриваемым или оборудованным кондиционерами.

Интерьером приёмной следует хорошо обдумать. Сегодня фирма может воспользоваться услугами дизайнера. Помещение должно быть решено в красивой цветовой гамме светлых тонов с продуманным освещением и озеленением. Наилучшим, признано естественное освещение.

Интерьер служебного помещения и оборудования рабочего места оказывает большое влияние на эффективность работы любого сотрудника.

Перед уходом секретарь должен убрать все документы, закрыть на ключ сейф и шкафы и привести в порядок своё рабочее место.

***Примерный комплект технических средств,***

***Организационной техники и канцелярских принадлежностей для оснащения рабочего места секретаря.***

1. Комплект профессиональной, персональой ЭВМ.
2. Пишущая машинка электронная (с электроприводом).
3. Аппарат термокопировальный.
4. Автонабор.
5. Автоответчик, сопряжённый с диктофоном.
6. Часы настольные электронные.
7. Сшиватель документов электрифицированный.
8. Машинка для уничтожения документов.
9. Дырокол двухпуансонный электромагнитный.
10. Прибор канцелярский.
11. Папки регистраторы.
12. Папки с быстродействующим прижимом.
13. Латки для документов.
14. Нумератор – датировщик.
15. Блокнот – шестидневка.
16. Деловой блокнот.
17. Фломастеры, маркеры, механические карандаши.
18. Линейка пластмассовая с увеличительным стеклом.
19. Оформительские шрифты.
20. Клеевой карандаш.
21. Лента липкая (прозрачная и цветная).

Примерный комплект технических средств, организационной техники и канцелярских принадлежностей для оснащения рабочего места руководителя.

1. Профессиональная персональная ЭВМ.
2. Коммутатор директорский.
3. Часы настольные электронные.
4. Прибор канцелярский.
5. Папки с быстродействующим прижимом.
6. Латки для документации.
7. Блокнот шестидневка.
8. Деловой блокнот.
9. Фломастеры, маркеры, механические карандаши.
10. Линейка пластмассовая с увеличительным стеклом.
11. Клеевой карандаш.
12. Лента липкая (прозрачная и цветная).

Условия труда СДОУ

Освещение рабочего места и помещения.

Одним из благоприятных условий микроклимата на рабочем месте является оптимальное освещение.

Для обеспечения рассеянного освещения при малой яркости светильников рекомендуется применять люминесцентные лампы типа ЛБ-ЛХБ.

Распределение яркости света имеет важное значение, так как большинство документационных операций связанно с использованием зрения (чтение, письмо, работа на пишущей машинке и т.д.). Напряжение зрения вызывает напряжение мускулов тела и влечёт общее утомление.

Помещение служб документации должны иметь естественное освещение, которое оказывает благотворное психологическое воздействие на человека.

Свет должен падать на рабочие поверхности столов и средств оргтехники с левой стороны или спереди, определяющий эффект недопустим. Источник света следует располагать под углом более 30о от горизонтальной линии взора.

Требуемая сила света должна сочетаться с правильной подачей его на рабочее место. Поле зрения человека охватывает примерно 45% всех направлениях, любой свет в этой области должен рассеиваться.

Освещение рабочих мест может быть общим (светильники установлены на потолке) или местным (настольной лампы).

Температурный режим в служебных помещениях.

В соответствии с действующими нормами температура в служебных помещениях должна быть в пределах 18-20оС, а в летний 50-55%.

Улучшению состава воздуха и снижению нервно-психического и зрительного утомления работников способствуют размещению в служебных помещениях цветов.

Оптимальные климатические условия в служебном помещении является посылкой хорошей работоспособности. Высокая температура в помещении вызывает сонливость, усталость, снижает работоспособность. В холодном помещении рассеивается внимание, что особенно вредно для людей занятых умственным трудом.

Шум в служебных помещениях.

Уровень посторонних шумов, проникающих извне, определяется в соответствии с действующими нормами, но не более 40дБ. Понятие шума включает все акустические явления, которое ухудшают самочувствие человека, снижает работоспособность, отражаются на здоровье, вызывая психические отклонения или ухудшение физического состояния. Точно определить степень отрицательного воздействия звука трудно.

Борьба с шумом в помещении ведётся путём звукоизоляции шумящего оборудования и рабочих мест.

При подборе оборудования руководствуются уровнем шума, указанным в технических характеристиках аппаратуры. Если уровень шума оборудования превышает допустимый, а вынести шумящее оборудование невозможно, источник шума звукоизолируют покрывая стены, пол и потолок акустическими звукопоглащающими материалами. Вокруг рабочего места могут быть установлены акустические перегородки. Высота перегородок 15-20см. выше уровня головы сидящего человека. Такие перегородки позволяют снизить уровень шума до 2-3 дБ. В области низких частот и до 6 дБ. В области высоких частот. Кроме того для уменьшения шума непосредственно в его источнике можно положить войлочные или поролоновые подкладки под пишущей машинкой, поставить глушители на телефонные аппараты, смазать двери, подклеить фланелью или аналогичным материалом ножки стульев.

Однако следует знать, что в определённых дозах шум не только не вреден, но даже полезен. Так, приятная, правильно подобранная музыка стимулирует производительность труда, способствует ритмичности.

Цветовое оформление служебных помещений.

В соответствии с требованиями технической эстетики выбор окраски служебных помещений должен производится с учётом особенностей климата, условий работы и характера освещённости помещений. Использование соответствующего цвета не только улучшает внешний вид служебного помещения, но и повышает производительность труда, сокращает утомляемость, оказывает на сотрудников соответствующие психологическое влияние.

Для сотрудников служб документации необходимо создать определённый зрительный комфорт. Важным является использование цвета в качестве носителя информации, а также для создания нужного порядка на рабочем месте, для лучшей организации труда. Например, секретарь, использует цветовой «семафор» при раскладке документов в папки различных цветов.

Конкретные цвета должны соответствовать функциям помещения. Помещения с высокой температурой (южные районы страны) целесообразно окрашивать в холодные тона, а для помещений с низкой температурой (северные районы страны) больше подойдут тёплые тона. С помощью цвета можно также подчеркнуть или затушевать особенности помещения. Например светлая окраска зрительно увеличивает маленькую комнату, темная уменьшает. Используя, различные цвета, можно зрительно разделить служебное помещение на отдельные участки.

### Состав воздуха

В служебном помещении необходимо регулярное проветривание или конденционирование. Хорошо проветривать помещение, устраивать сквозняки на 5-8 минут, тогда воздух полностью меняется. Хорошо влияет на состав воздуха озеленение служебных помещений.

### Режим труда и отдыха

Режим работы сотрудники СДОУ должны предусматривать определённое чередование периодов труда и отдыха.

В пятидневной рабочей недели, рабочий день персонала СДОУ составляет 7ч. 15мин. При общей продолжительности рабочей недели 36ч. В соответствии с действующим законодательством выделяется перерыв в 1час, он должен предоставляться не позднее, чем через 4ч. после начала работы.

Режим труда и отдыха регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка.

Необходимо проводить физкультурные паузы 5-10мин. За 1,5ч. до обеда и за 1-1,5 до окончания работы.

### Организация рабочего места секретаря

Организация рабочего места секретаря с учётом требований научной организации труда к его планировке и обслуживанию, а также с учётом требований и возможностей использования современной оргтехники, к его оборудованию и оснащению является необходимым условием достижения высокой эффективности, оперативности и качества труда, сохранения работоспособности в течении всего рабочего дня, обеспечения действительно полезного секретарского обслуживания.

Рабочее место секретаря является важной ячейкой

организации трудового процесса в учреждении. Поскольку секретарь – «лицо учреждения», то и его рабочее место должно быть образцом правильной организации, показателем высокой культуры труда. Ведь от того как выглядит рабочее место секретаря, нередко судят о работе всего учреждения.

Планировка рабочего места секретаря должна обеспечить максимальные удобства при выполнении возложенных на него обязанностей и в то же время отвечать требованиям экономии площади помещения:

* рабочее место секретаря в приёмной обычно располагается рядом с кабинетом руководителя, в центре комнаты, недалеко от дверей в кабинет и так, чтобы легко можно было видеть всех входящих;
* в помещении приёмной должны находиться только предметы, требующиеся секретарю и другим сотрудникам непосредственно в процессе работы;
* мебель для посетителей должна находиться в зоне, хорошо просматриваемой секретарём, удобной для её размещения.

Большую часть рабочего времени секретарь работает сидя, а это утомляет, поэтому он должен иметь возможность удобно вытянуть ноги, свободно вставать, менять позу для письма, работы на пишущей машине, чтения.

Важным элементом организации рабочего места является внутренняя организация отделений стола, зависящая от его конструкции, вместимости, характера обрабатываемых документов. Ящики должны легко, плавно и бесшумно выдвигаться. Большой ящик лучше приспособить для вертикального хранения материалов, в остальных ящиках должны быть различные специальные приспособления.

## Организация рабочего места руководителя

Одной из обязанностей секретаря является обеспечение всем необходимым рабочего места руководителя, контроль за поддержанием чистоты и порядка в кабинете, исправностью технических средств.

Принципы планировки рабочего места руководителя примерно те же, что и рабочего места секретаря. Несколько другие требования предъявляются к размерам, форме, внешнему виду мебели. Стол руководителя имеет большую поверхность, а стол для приёма посетителей ставится, как правило, перпендикулярно столу руководителя.

В комплект мебели для кабинета руководителя обычно входят: стол письменный двухтумбовый, стол (тумба) для средств связи и оргтехники, кресло подъёмно-поворотное на колёсиках, кабинетная стенка, стол и стулья для приёма посетителей.

Секретарю следует руководствоваться правилом; ничего не менять по своему усмотрению в кабинете руководителя, не согласовав предварительно с ним возможность перестановки мебели, средств оргтехники, а также расположения канцелярских принадлежностей и документов на рабочей поверхности стола. Секретарь должен выполнять работу в стиле своего руководителя, знать его привычки, особенности работы с документами и учитывать их. Необходимо следить за тем, чтобы на столе всегда была чистая, аккуратно нарезанная по формату бумага для заметок, заточенные карандаши, свежая вода в графине, чистый стакан.

Значительно облегчает работу руководителя и секретаря переговорное устройство, позволяющее осуществлять обмен информацией. При этом отпадает необходимость вызова секретаря в кабинет руководителя для получения задания.

*Генеральный директор предприятия -* несёт ответственность за технологический процесс проводимый на предприятие соблюдение правил техники безопасности и правильности производственного процесса, обеспечение предприятия материалами необходимы для выполнения технологического процесса, а также за сбыт продукции.

*Заместитель генерального директора предприятия* *–* несёт ответственность за выполнение технологического процесса правил техники безопасности, за правильное составление технической документации предприятия, а также выполняет обязанности директора в его отсутствие.

*Главный бухгалтер –* назначается и снимается с должности директором предприятия. Главный бухгалтер в своей работе руководствуется действующим законодательством и инструкциями по бухгалтерскому учёту. Главный бухгалтер является материально ответственным лицом.

*Заведующий складом –* несёт ответственность по учёту материалов (вспомогательных материалов, запасных частей) это:

- правильное и своевременное документальное отражение операций и обеспечение достоверных данных по заготовлению, поступлению и отпуску материалов;

- контроль за сохранность материалов в местах хранения;

- контроль за соблюдение установленных норм запасов.

Министерство Образования и Высшей школы

Республики Коми

Профессиональное училище № 25

###### Письменная квалификационная работа

**Тема:** Служба документационного обеспечения управления

**Учащаяся:** Маликова Ольга Петровна

#### Группа: Гр. № 109

**Профессия:**  Секретарь – машинистка

**Преподаватель:** Шумихина Наталия Евгеньевна

##### **Инта**

**2001 г.**