ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Заведующий кафедрой правового обеспечения деятельности и безопасности транспортного комплекса Российского университета транспорта, документовед

к.э.н.. доцент Доронина Лариса Алексеевна

ladoron@mail.ru

ВОПРОСЫ К РАССМОТРЕНИЮ

- Требования к специалистам службы АХО по ведению документооборота в компании в соответствии с проф.стандартами
- Нормативная база по организации документооборота в компании: риски при нарушении требований законодательства
- Принципы построения эффективного документооборота в компании

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО (ГОСТ Р 7.0.8-2013)

- **Документирование (ГОСТ Р 7.0.97-2016)**
- **Организация работы с документами (регламентирована только в ФОИВ и в гос. организациях)**
- **Оперативное хранение документов (Приказ Минкультуры от 31.03.2015 № 526)**

ПОНЯТИЕ ДОКУМЕНТА

- Документ – **это** зафиксированная на материальном носителе информация в виде текста, звукозаписи или изображения с реквизитами, позволяющими её идентифицировать

ПОНЯТИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

- Это документированная информация, представленная в электронном виде, т.е. пригодном для восприятия человеком с использованием ЭВМ, а также для передачи по информационно телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах
- Источник: Федеральный закон от 29 июля 2010 г. № 227-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг«)

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ

- **Электронный документ, подписанный ЭП, приравнивается к документу на бумажном носителе с собственноручной подписью**
- **ЭП - реквизит электронного документа, предназначенный для его защиты от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа ЭП и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также убедиться в отсутствии искажения информации в электронном документе**

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

- **Документооборот** – движение документов в организации с момента поступления или создания до момента отправки или подшивки в дело (ГОСТ Р 7.0.8. -2013. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения)

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

- **Цель организации документооборота** - обеспечение своевременного принятия управленческих решений и их исполнения
- **Задача документооборота** - организовать движение документов по наименее короткому пути с минимальными затратами труда и времени
- В условиях электронного документооборота - обеспечить доступ к документам пользователям СЭД в соответствии с предоставленными им правами

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ В ДОКУМЕНТООБОРОТЕ

- В условиях применения СЭД в организации используются:
- электронные документы
- электронные копии документов, полученные в результате сканирования документов на бумажном носителе.
- Документы организации, имеющие временные сроки хранения (до 10 лет включительно) могут создаваться, храниться и использоваться исключительно в форме электронных документов

ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

- Перечень документов, создаваемых, хранимых и используемых исключительно в форме электронных документов, утверждается руководителем организации
- См. : Рекомендации по подготовке федеральными органами исполнительной власти перечней документов, создание, хранение и использование которых должно осуществляться в форме электронных документов при организации внутренней деятельности (сайт Росархива)

НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ БАЗА И ЛИТЕРАТУРА

- Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти (пост. Правительства от 15.09.2009 № 477)
- Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, 2010
- Примерная инструкция по делопроизводству в государственных организациях, 2018
- Учебник: Доронина Л.А. Иритикова В.С. Организация работы с документами, - М.: Юрайт, 2017

НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ФОИВ

- Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.2005 № 30
- Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утв. постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 № 452.
- Внимание! Не могут рассматриваться как нормативные документы для негосударственных структур управления, но могут применяться в практической деятельности

ФУНКЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ, РАБОТАЮЩИХ С ДОКУМЕНТАМИ ЗАКРЕПЛЕНЫ В :

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 10 мая 2017 г. N 416н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по управлению документацией организации»
- Приказ Минтруда России от 06.05.2015 N 276н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»
- Приказ Минтруда России от 02.02.2018 N 49н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист административно-хозяйственной деятельности»

- *Система управления первична, документооборот вторичен*
- *Документооборот – отражение системы управления*

ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА

ПРИНЦИП ПРЯМОТОЧНОСТИ

- **Прямоточность** – принцип рациональной организации процессов, характеризующий оптимальность пути прохождения документов, информации
- **Коэффициент прямоточности рекомендуется определять по формуле,**

$$K_{прям} = \frac{Д_{опт}}{Д_{факт}}$$

где :

- Допт - оптимальная длина пути прохождения документа, исключающего лишние звенья, возвраты на прежнее место;
- Дфакт - фактическая длина пути прохождения документа.

ПРЯМОТОЧНОСТЬ ДВИЖЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

- Организация движения управленческих документов в условиях электронного документооборота осуществляется в соответствии с регламентированными маршрутами, разрабатываемыми Службой делопроизводства

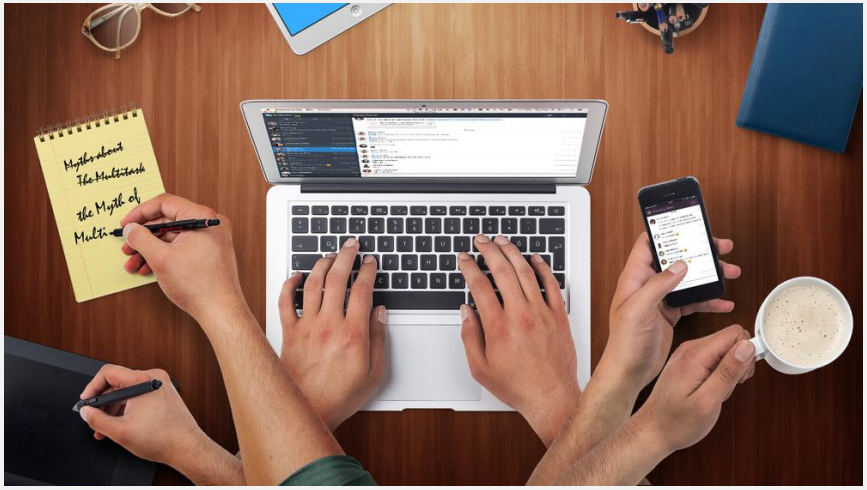
Порядок движения документов закрепляется в:

- Инструкции по делопроизводству
- Регламенте бизнес-процесса

ПРИНЦИП ПРОПОРЦИОНАЛЬНОСТИ

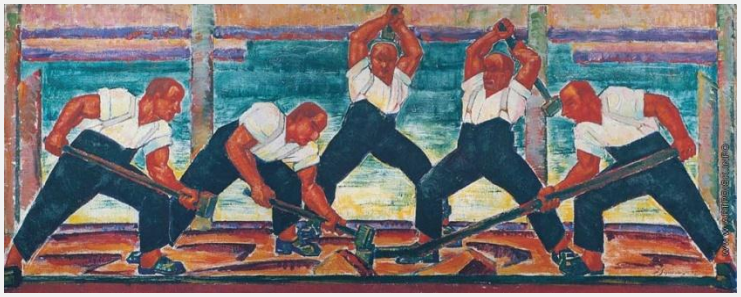
- **Принцип пропорциональности** предполагает относительно равную производительность в единицу времени взаимосвязанных подразделений предприятия
- Несоблюдение принципа пропорциональности ведет к диспропорциям, вследствие чего ухудшается использование технических средств и рабочей силы, возрастает длительность производственного цикла, увеличиваются промежутки между процессами обработки документов

ПРИНЦИП ПАРАЛЛЕЛЬНОСТИ



- **Принцип параллельности** предусматривает одновременное выполнение отдельных операций или частей бизнес-процесса.
- Этот принцип базируется на положении о том, что части бизнес-процесса должны быть совмещены во времени и выполняться одновременно
- Соблюдение принципа параллельности ведет к сокращению длительности цикла бизнес-процесса, экономии рабочего времени

ПРИНЦИП РИТМИЧНОСТИ

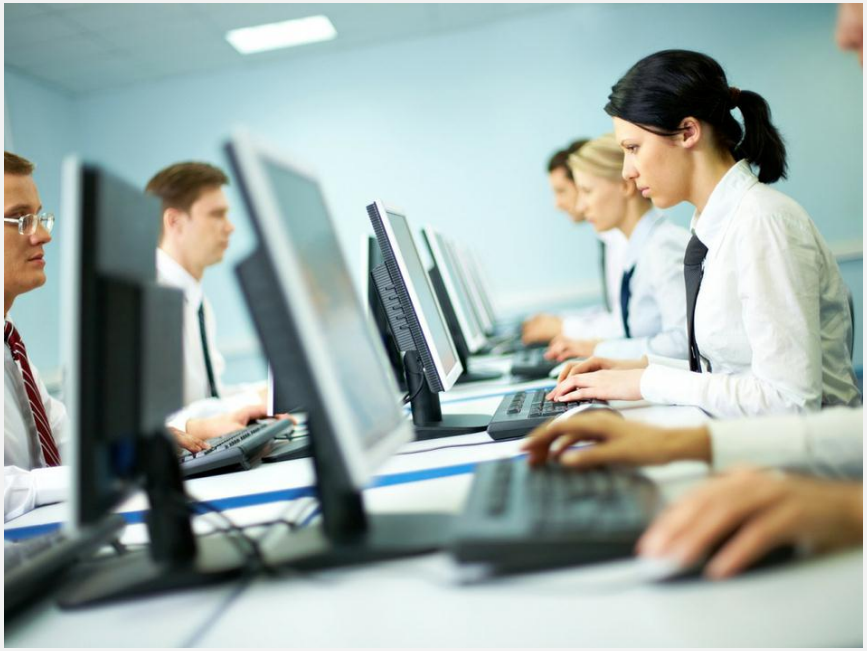


- **Ритмичность – повторяемость во времени разных явлений**
- **Принцип ритмичности** означает, что весь бизнес- процесс и составляющие его части по обработке документов повторяются через равные промежутки времени.
- Различают:
  - ритмичность выпуска продукции (передача документов)
  - ритмичность работы (техническая обработка)
  - ритмичность производства (составление документов)

ПРИНЦИП НЕПРЕРЫВНОСТИ

- **Принцип непрерывности** предполагает сокращение или ликвидацию перерывов в документообороте
- Принцип непрерывности реализуется в таких формах организации бизнес-процесса, при которых все его операции осуществляются непрерывно, без перебоев, и все предметы труда непрерывно движутся с операции на операцию
- Это сокращает время на организацию составления и движения документов и уменьшает простои

ПРИНЦИП СПЕЦИАЛИЗАЦИИ



- **Принцип специализации** означает разделение труда между отдельными подразделениями организации и рабочими местами и их кооперирование в процессе документационного обеспечения управления
- Реализация этого принципа предполагает закрепление за каждым рабочим местом и каждым подразделением строго ограниченной номенклатуры работ и документов

ПРИНЦИП ТЕХНИЧЕСКОЙ ОСНАЩЕННОСТИ

- **Принцип технической оснащенности** ориентирует на механизацию и автоматизацию делопроизводственного процесса, устранение ручного, монотонного, тяжелого, вредного для здоровья человека труда.

ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

1. Централизованная форма:

применяется в учреждениях с большим документооборотом. Предполагает выполнение всех операций с документами в 1 структуре подразделения (канцелярия, общий отдел).

2. Децентрализованная форма:

работа с документами и 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 ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ ДЛЯ КОНКРЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ НАДО УЧИТЫВАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ФАКТОРЫ:

- объём документооборота
- характер работы учреждения, его территориального размещения
- структуру учреждения и его подразделения
- техническую оснащённость
- квалификацию руководителей, специалистов и технических исполнителей

ДЕЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ В СООТВЕТСТВИИ С ОБЪЕМОМ ДОКУМЕНТООБОРОТА

1 категория:

учреждения с объёмом документооборота свыше 100 тысяч документов в год.

2 категория:

учреждения с документооборотом от 25 тысяч до 100 тысяч 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.

ВЫВОД:

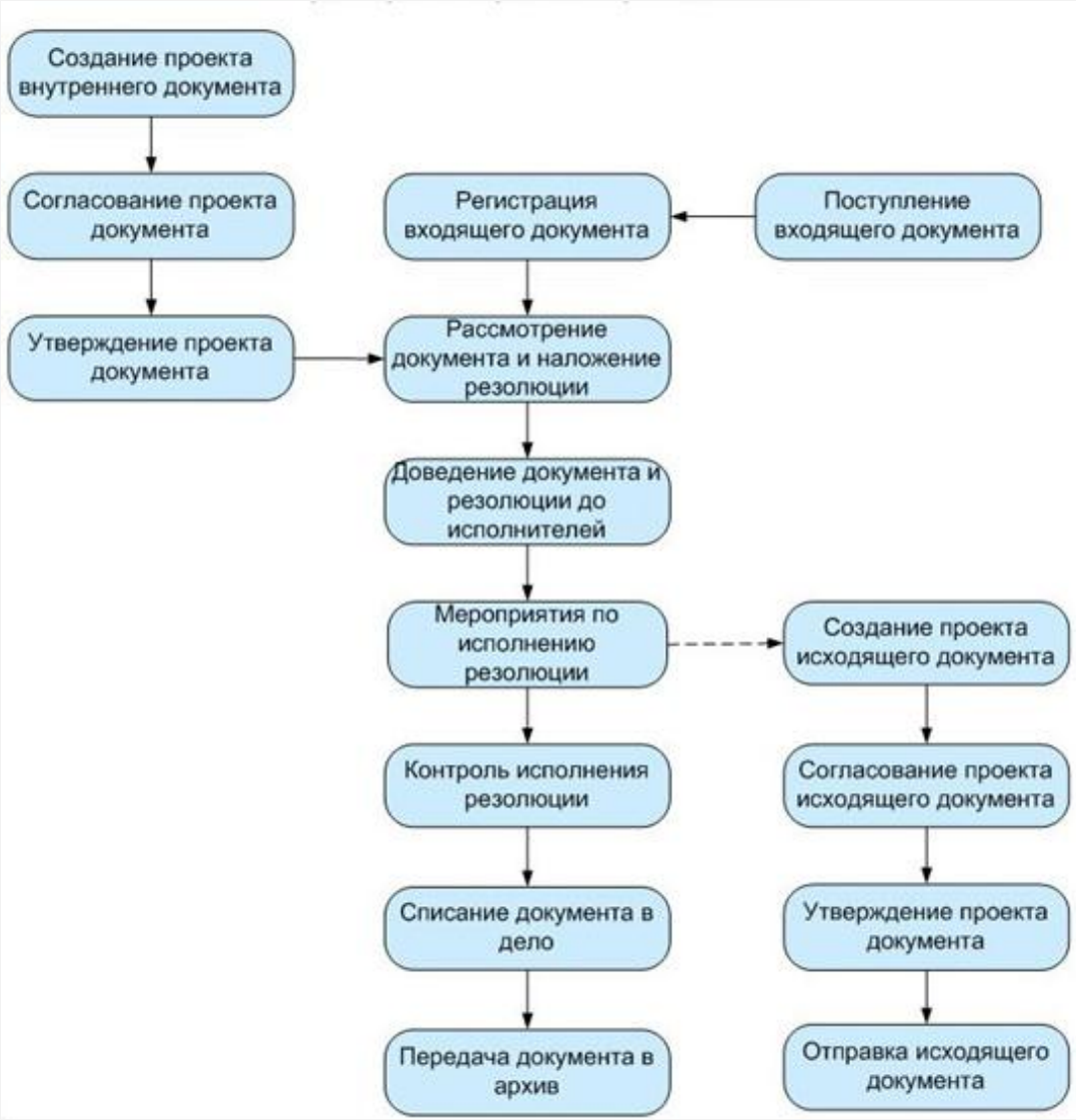
- централизация операций по приему и отправке документов
- распределение документов на документопотоки, имеющие одинаковый маршрут (маршрутизация документов)
- организация предварительного рассмотрения входящих документов
- исключение возвратных движений документа, не обусловленных деловой необходимостью
- однократность регистрации документов
- устранение необоснованных согласований проектов документов
- временная регламентация операций по обработке, рассмотрению и согласованию документов

ЭТАПЫ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

ВИДЫ ПОТОКОВ ДОКУМЕНТОВ

- В документообороте организации выделяются документопотоки:
- входящие (поступающие) документы
- исходящие (отправляемые) документы
- внутренние документы

ЭТАПЫ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ



В СОСТАВЕ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ ВЫДЕЛЯЮТСЯ:

- документы органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- документы филиалов и территориально обособленных подразделений;
- документы из государственных и негосударственных организаций;
- запросы депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации, депутатов законодательных органов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;
- обращения граждан;
- документы из правительственных и неправительственных организаций зарубежных стран и другие группы документов.

ДОСТАВКА И ОТПРАВКА ДОКУМЕНТОВ

- Доставка и отправка документов в организации осуществляются средствами:
- почтовой связи
- фельдъегерской и курьерской связи
- нарочными
- различными видами электросвязи

Почтовый адрес должен быть написан на конверте правильно:

Ленинский пр., д.15, Москва, 123456

(Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31 июля 2014 г. N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи" (с изменениями и дополнениями))

ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

- Прием документов осуществляется Службой делопроизводства
- Документы, полученные работниками от других организаций, также передаются в Службу делопроизводства для регистрации и/или учета

См. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 477:

- Документ - официальный документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления, юридическим или физическим лицом, оформленный в установленном порядке **и включенный в документооборот** федерального органа исполнительной власти;

ВСЕ ПОСТУПИВШИЕ В ОРГАНИЗАЦИЮ ДОКУМЕНТЫ ПОДЛЕЖАТ ПЕРВИЧНОЙ ОБРАБОТКЕ, ВКЛЮЧАЮЩЕЙ:

- проверку правильности доставки документов
- проверку целостности упаковки (конвертов, пакетов)
- вскрытие упаковки (за исключением конвертов, пакетов с пометкой "Лично" и грифами ограничения доступа к документу)
- проверку целостности входящих документов, включая приложения
- проставление отметки о поступлении документа в организацию
- уничтожение конвертов, пакетов или упаковки

АКТ ПРИ ПОВРЕЖДЕНИЯХ И НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ

1. При повреждении входящего документа или его приложений, при отсутствии в конверте (пакете) документа, его части или приложений к нему, а также при отсутствии подписи на входящем документе составляется акт в двух экземплярах на бумажном носителе, подписываемый двумя работниками Службы делопроизводства
2. Один экземпляр акта вместе с входящим документом и его приложениями передается на предварительное рассмотрение и регистрацию, второй экземпляр акта высылается отправителю

КОНВЕРТЫ, ПАКЕТЫ ИЛИ УПАКОВКА СОХРАНЯЮТСЯ И ПРИЛАГАЮТСЯ К ВХОДЯЩИМ ДОКУМЕНТАМ В СЛУЧАЯХ:

- если только по ним можно установить отправителя или дату отправления;
- если входящий документ поступил позже указанного в тексте документа срока исполнения или даты мероприятия;
- при большом расхождении между датами подписания и получения документов.
- После завершения работы с документом конверт вместе с документом поступает на хранение в дело и уничтожаются после истечения срока хранения документа.

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

- **Постановление Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 13 ноября 2012 г. N 8893/12 Дело подлежит направлению на новое рассмотрение, поскольку если на штемпеле на конверте и в квитанции указаны разные даты, то датой подачи жалобы следует считать более раннюю дату**

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

- Приказом ФГУП «Почта России» от 31.08.2005 года № 343 введены в действие особые условия приема, вручения, хранения и возврата почтовых отправлений разряда «Судебное»

ЭЛЕКТРОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ, ПОСТУПИВШИЕ ОТ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

- Электронные документы, поступившие от других организаций по электронной почте и подписанные усиленной неквалифицированной подписью или простой электронной подписью, проходят предварительное рассмотрение и включаются в СЭД при наличии между организацией-отправителем и организацией-получателем **соглашения** об обмене электронными документами, подписанными соответствующей подписью
  - (ст. 6 Закона РФ «Об электронной подписи»)
- Самостоятельно готовить договор не требуется, достаточно запросить шаблон соглашения или договора у оператора ЭДО

САЙТ-ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ. ОПЕРАТОРЫ ЭДО ФЕДЕРАЛЬНОГО УРОВНЯ

1	АО ПФ СКБ Контур	620017, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов д.56
2	АНО БЕЛИНФОНАЛОГ	115093, г.Москва, Подольское шоссе, д.8, корп.5, офис 444
3	ОАО ИнфоТеКС Интернет Траст	127287, г. Москва, Старый Петровско-Разумовский проезд, д.1/23, стр.1
4	ООО ИнфоЦентр	600005, г. Владимир, Октябрьский проспект, д.36
5	ООО ЭЛБИС	650000, г. Кемерово, пр. Советский, 27, оф. 424, 425
6	ООО Компания Тензор	150000, г. Ярославль, Московский проспект, д. 12

ДОГОВОР ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ ИНФОРМАЦИЮ ОБ УСЛОВИЯХ И ПОРЯДКЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА:

- Какие документы и в каком формате передаются через сервис?
- Вид ЭП?
- Какие компании выбраны в качестве оператора(-ов) ЭДО?
- Дополнительно указываются условия внесения изменений в договор, порядок рассмотрения спорных вопросов и различные ограничения.

РЕГИСТРИРУЕМЫЕ И НЕРЕГИСТРИРУЕМЫЕ

- Первичная обработка документов завершается их распределением (сортировкой) на регистрируемые и нерегистрируемые службой ДОУ
- Нерегистрируемые документы регистрируются другими структурными подразделениями или не регистрируются вообще

ПРАВИЛО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Однократность регистрации!

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ НЕРЕГИСТРИРУЕМЫХ ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ СЛУЖБОЙ ДОУ (ПРИЛОЖЕНИЕ 19 ПРИМЕРНОЙ ИНСТРУКЦИИ)

- 1. Анкеты (резюме), направляемые в целях трудоустройства.
- 2. Бухгалтерские документы (бухгалтерская отчетность, счета, счета-фактуры, акты сверки взаиморасчетов, акты приемки-передачи основных средств, товарные накладные и др.).
- 3. ГОСТы, технические регламенты, руководящие и другие документы по техническому регулированию и стандартизации.
- 4. Графики, наряды, заявки, разнарядки.
- 5. Документы (проекты документов), требующие подписания (согласования, утверждения) и последующего возврата.
- 6. Конкурсная документация.
- 7. Научно-техническая и проектная документация.
- 8. Корреспонденция, адресованная работникам организации с пометкой "Лично".
- 9. Печатные издания (книги, журналы, газеты), каталоги, техническая литература, тематические и специальные сборники, плакаты.
- 10. Поздравительные письма и телеграммы, благодарственные письма и телеграммы, пригласительные билеты.
- 11. Прейскуранты.
- 12. Пригласительные билеты, приглашения.
- 13. Программы конференций, совещаний.
- 14. Рекламные материалы (письма, листовки, проспекты, буклеты и др.).
- 15. Учебные планы, программы.
- 16. Формы и бланки, в т.ч. формы статистической и иной отчетности.

СРОКИ РЕГИСТРАЦИИ

- Регистрация входящих документов осуществляется в день их поступления или на следующий рабочий день при поступлении документов в конце рабочего дня или в нерабочее время
- Регистрация обращений граждан осуществляется в течение трех дней с момента поступления обращения

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- Закон распространяется на организации, выполняющие публичные функции
- К публичным ведомствам относятся государственные и муниципальные учреждения, прокуратура, иные уполномоченные инстанции
- В случае, если на организацию возложены публично значимые функции, обращения граждан рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ

ПО СТ. 5.59 КОАП РФ НАЗНАЧАЮТСЯ САНКЦИИ ПО СЛЕДУЮЩИМ ПРАВИЛАМ:

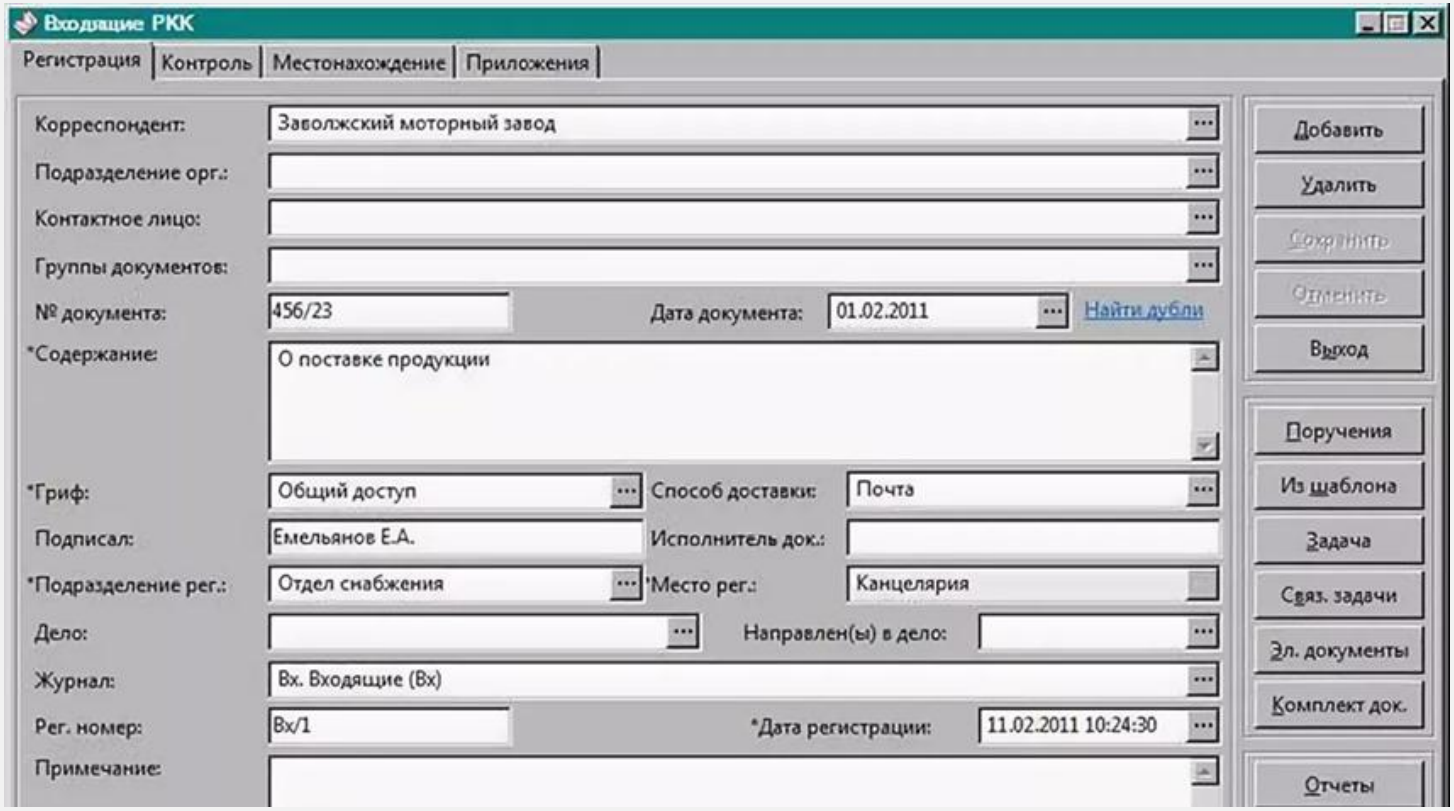
- ответственность наступает не только за нарушение срока рассмотрения обращений, но и за иное несоблюдение порядка, в том числе направление отписок или необоснованного отказа в предоставлении информации;
- наказание назначается должностным лицам ведомств и учреждений, наделенных публичными функциями;
- за каждый факт нарушения штраф составит от 5 до 10 тыс. руб.

ОТНОШЕНИЯ ЗАКОНА К КОММЕРЧЕСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

- Однако не исключается возможность применения к коммерческой организации положений иных Федеральных законов, устанавливающих сроки рассмотрения обращений граждан, например, Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей
- Частные компании и отдельные государственные ведомства, не обладающие публичными функциями, вправе применять внутренние инструкции и регламенты для рассмотрения заявлений, жалоб и иных обращений

СПОСОБЫ РЕГИСТРАЦИИ

- Сведения о поступившем документе вносятся в электронную регистрационную карточку (ЭРК) СЭД или регистрационно-учетную форму на бумажном носителе, а поступившему документу присваивается регистрационный номер



РЕГИСТРАЦИОННЫЙ НОМЕР

- Регистрационный номер входящего документа состоит из порядкового номера документа в пределах календарного года, который может быть дополнен цифровыми или буквенно-цифровыми кодами (индексами) по используемым классификаторам (номенклатуре дел, классификатору корреспондентов, видов документов, предметно-вопросному и др.
- Пример: 02-1

ОБРАБОТКА ДОКУМЕНТОВ

- Документы, поступившие на бумажном носителе, сканируются, электронная копия документа включается в СЭД и присоединяется к ЭРК документа
- Корреспонденция на иностранных языках, адресованная руководству организации, после регистрации в Службе делопроизводства передается в соответствующее подразделение или работнику организации для перевода и последующей передачи на рассмотрение руководства

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

Предварительное рассмотрение проводится в целях распределения поступающих в организацию документов на требующие обязательного рассмотрения руководством организации и направляемые непосредственно в структурные подразделения

НЕОБХОДИМО СОСТАВИТЬ

- Перечень видов документов, которые в обязательном порядке рассматривает руководитель компании, с указанием конкретных вопросов и корреспондентов

РАССМОТРЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ РУКОВОДИТЕЛЕМ И ПЕРЕДАЧА ДОКУМЕНТОВ ИСПОЛНИТЕЛЯМ

- Рассмотрение документов руководителем осуществляется в день передачи документов руководителю или на следующий рабочий день, если документы переданы руководству в конце рабочего дня
- Документы, требующие срочного рассмотрения, а также телеграммы и телефонограммы рассматриваются руководителем незамедлительно
- Результаты рассмотрения документа руководителем организации, его заместителями, руководителями подразделений оформляются в **виде резолюции**

ВЛИЯНИЕ РЕЗОЛЮЦИИ НА ОРГАНИЗАЦИЮ ДОКУМЕНТООБОРОТА

РЕЗОЛЮЦИЯ

- Резолюция - реквизит, содержащий указания должностного лица по исполнению документа (ГОСТ Р 7.0.8 – 2013)

ПРИЧИНЫ НЕ ИСПОЛНЕНИЯ РЕЗОЛЮЦИЙ

- Общие причины неисполнения указаний (резолюций):
- низкий уровень квалификации исполнителей
- низкий уровень квалификации руководителей
- неудовлетворительное качество подготовки руководителем самого решения, на основании которого перед исполнителем ставится задача
- нечеткая постановка перед исполнителем задач, требующих исполнения

СТРУКТУРА РЕЗОЛЮЦИИ

Морозовой Н.В.

Прошу подготовить проект

договора с Консалтинговой группой "ТЕРМИКА" к 05.10.2016

Личная подпись

Дата

РЕЗОЛЮЦИЯ – КАК ОЦЕНКА УРОВНЯ КОМПЕТЕНТНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ

- Как показал анализ резолюций, большая их часть не содержит управленческих решений и четких указаний

Типичные текстовые реализации:

- «В работу»,
- «К работе»,
- «Для исполнения»,
- «Ивановой»,
- «РазбИритесь»,
- «Петрову В.И. Разобраться»,
- «Срочно!!!» и т.п.

РИСКИ ОТ РЕЗОЛЮЦИЯ БЕЗ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

- В подобных резолюциях изначально заложен конфликтный потенциал, поскольку исполнитель, на которого возлагается ответственность за принятие решения, не всегда понимает, что от него требуется и каков алгоритм выполнения действий.
- При отсутствии четкого указания трудно оценить, выполнено задание или нет, и как оно выполнено

РЕЗОЛЮЦИИ, ДЕМОНСТРИРУЮЩИЕ НИЗКОЕ КАЧЕСТВО УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ

- *«Ходатайствую» (на служебной записке с просьбой о предоставлении компьютера отделу)*
- *На аналогичном тексте: «Иванову В.В. Приобрести до 10. 06. 2018»*
- *«Для учета» (на докладной записке о духоте в помещении офиса и просьбе предоставления кондиционера)*
- *«Прошу дать задание на приобретение оргтехники»*
- *«Прошу подготовить мое мнение по данному вопросу» (резолюция председателя депутатской комиссии городского совета одного из ЗАТО края)*

РЕЗОЛЮЦИИ, СОДЕРЖАЩИЕ ВМЕСТО УКАЗАНИЯ ОЦЕНОЧНЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, ИНФОРМАТИВНЫЕ СООБЩЕНИЯ, ВОПРОСЫ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И Т.Д.

- *«На какой коленке это писалось?!» (на служебной записке с описанием бизнес-плана)*
- *«Что за бред!» (на подготовленном проекте отчета)*
- *«А Вам это надо?» (на заявлении сотрудника о командировке по повышению квалификации)*
- *«Зайдите»*
- *«Предлагаю встретиться по данному вопросу» и т.п.*

РЕЗОЛЮЦИИ, В КОТОРЫХ ПОБУЖДЕНИЕ МОЖЕТ ТАКЖЕ ПОДМЕНЯТЬСЯ ИНФОРМАТИВНЫМИ СООБЩЕНИЯМИ

- «Полипропиленовая пленка, ГОСТа нет на нее» (на тексте докладной записки с жалобой о невозможности упаковки нити в полиэтиленовую пленку определенного ГОСТа и просьбой)
- «Хочу крови!!!» (на тексте докладной о финансовых нарушениях в компании) и т.п.

РЕЗОЛЮЦИИ В ФОРМЕ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ ВЫСКАЗЫВАНИЙ, ДЕМОНСТРИРУЮЩИХ ИРОНИЧЕСКОЕ ОТНОШЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ К ПРЕДПИСАНИЯМ ВЫШЕСТОЯЩИХ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ (МИНИСТЕРСТВ) ИЛИ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

- «Пусть свои нарушения кушают сами» (на письме с информацией о выявленных министерством нарушениях)
- «Внесите, если есть куда» (на просьбу о внесении изменений в перечень предприятий)
- «Ивановой В.В. Старик Шекспир предупреждал, что не все ладно в Датском королевстве» (на письме с информацией о выявленных нарушениях и запрете ввоза рыбы из Дании)
- «Мы же не казахи» (на письме с информацией об ограничении ввоза грузов в Казахстан)
- «Хорошая бумага, будем выполнять» (на распоряжении о повышении профессиональной подготовки сотрудников)
- «Правильно, не нужен нам берег турецкий» (на письме с информацией об ограничении ввоза продукции из Турции)
- «На взлет!» (на приказе о проведении совещания) и др.

РЕЗОЛЮЦИЯ – ЭТО ТЕКСТ - МАТРИЦА

- Образец-матрица (расположение). Например, бланк расходного ордера
- Образец–модель (последовательность). Например, деловое письмо
- Образец – схема (фиксированный набором основных элементов содержания). Например, объяснительная записка
- Несмотря на то, что резолюция –это текст-матрица, резолюция в современной деловой практике конституируется преимущественно как образец-схема (около 70% текстов)

Вывод: Необходимо обучение навыкам специалистов самостоятельного принятия управленческих решений в различных производственных ситуациях и наложения эффективных резолюций

НЕЛЬЗЯ СТАВИТЬ ОДНУ И ТУ ЖЕ ЗАДАЧУ РАЗНЫМ ЛЮДЯМ

- Каждый человек получает только свою задачу, другой человек получает другую
- Если для выполнения задачи необходимо более одного человека, то один назначается старшим и получает задачу
- В социальной психологии описан феномен «социального тунеядства или социального перекладывания задач»
- Это феномен говорит о том, что если в группе или толпе задача (просьба) идет ко всем, без четкого личного обращения к кому-то, то люди не делают ничего, как бы перекладывая эту задачу на других членов группы
- Этот феномен объясняет, почему можно ограбить человека при скоплении народа и никто ему не поможет, несмотря на громкие просьбы о помощи
- Если вы ставите одну и ту же задачу разным людям, и они знают о том, что подобную задачу получил еще кто-то, велика вероятность, что ни один не начнет что-то делать

НАЗНАЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОГО

- Морозовой Н.В.
- Федосеевой Н.А.
- Прошу подготовить проект
- договора с Консалтинговой группой "ТЕРМИКА" к 05.10.2016
- Личная подпись
- Дата

ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ДОУ ПО ОБРАБОТКЕ РЕЗОЛЮЦИИ

- Сведения о резолюции (исполнитель, содержание поручения, срок исполнения) специалистом Службы делопроизводства вносятся в ЭРК СЭД, после чего исполнители получают доступ к электронному документу или электронной копии документа, если документ поступил на бумажном носителе

ПЕРЕДАЧА ДОКУМЕНТОВ

- При бумажном документообороте подлинники входящих документов, в случае назначения нескольких исполнителей передаются ответственному исполнителю, остальным исполнителям Служба делопроизводства передает копии документа
- При электронном документообороте направляются всем исполнителям

ПОРЯДОК ПРОХОЖДЕНИЯ И РЕГИСТРАЦИИ ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

- Исходящие документы, подписанные руководителем или иным уполномоченным им лицом, регистрируются в Службе делопроизводства организации.
- Регистрация исходящих документов осуществляется в день подписания или на следующий рабочий день, если документы были подписаны в конце рабочего дня или в нерабочее время.

ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ДОУ

- Перед регистрацией исходящих документов Служба делопроизводства проверяет:
- правильность оформления документов (в том числе наличие подписей, виз, правильность написания адресов)
- Наличие приложений, соответствие количества экземпляров количеству адресатов по указателю рассылки
- наличие отметки об исполнителе

Зайцев Александр Семенович, старший менеджер Отдела закупок

+7 (495) 612-12-17

ОТПРАВКА И ДОСТАВКА

- Подлинник исходящего документа, подписанного руководителем организации или иным уполномоченным им лицом, передается на отправку, копия документа с визами, заверенная специалистом Службы делопроизводства подшивается в дело

ПРАВИЛА ОТПРАВКИ

- Документы, не имеющие адресной части, принимаются на отправку с сопроводительными письмами (за исключением копий распорядительных документов, направляемых в подведомственные организации)

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ВНУТРЕННИХ ДОКУМЕНТОВ

- Прохождение внутренних документов на этапах их подготовки и оформления должно соответствовать прохождению исходящих документов, а на этапе исполнения - входящих документов

ФОРМИРОВАНИЕ В ДЕЛА

- Распорядительные документы формируются по видам и срокам хранения
- Распоряжения формируются отдельно от приказов

ВИДЫ ПРИКАЗОВ (РАСПОРЯЖЕНИЙ)

- По основной деятельности
- По административно-хозяйственной деятельности
- По личному составу

РЕГИСТРАЦИЯ СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

- Внутренние документы (докладные и служебные записки, справки и др.) на имя руководителя другого структурного подразделения регистрируются в СЭД или (при отсутствии СЭД или отсутствии возможности зарегистрировать внутренний документ в СЭД) регистрируются в подразделении - авторе документа.
- Зарегистрированный документ передается непосредственно в подразделение - адресат, где повторно не регистрируется

ВЛИЯНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ДОКУМЕНТОВ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДОКУМЕНТООБОРОТА

КОНТРОЛЬ В СИСТЕМЕ ИСО

- В соответствии с ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 в системе управления документами их движение и использование необходимо контролировать для того, чтобы обеспечивать поиск документов, предотвращать случаи их утраты, выявлять случаи невыполнения обязательных действий, вести мониторинг использования системы управления документами в целях сохранения и защиты содержащейся в ней информации, а также в целях сохранения записей о произведенных с документами операциях.
- ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 выделяет два вида контроля: контроль действий и контроль местонахождения документа.

ПОНЯТИЕ И ЦЕЛЬ КОНТРОЛЯ

- Контроль исполнения задания — одна из функций управления
- Цель контроля состоит в обеспечении своевременного и качественного исполнения поручений и решения вопросов
- Можно выделить контроль по существу решения вопроса и контроль за сроками исполнения задания

ЭТАПЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

- постановка документов на контроль;
- проверка своевременности доведения документов до исполнителей;
- предварительная проверка и регулирование хода исполнения;
- снятие документа с контроля;
- направление исполненного документа в дело;
- учет, обобщение и анализ результатов контроля исполнения документов;
- информирование руководства о ходе и результатах исполнения документов.

РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ПРОЦЕССА. ВАРИАНТЫ

- 1. Разработка регламента по контролю за исполнением документов
- 2. Разработка раздела в Инструкции по делопроизводству «Контроль исполнения документов»

ПОСТАНОВКА НА КОНТРОЛЬ

- Определение срока
- Составление резолюции
- Проставление отметки о контроле

СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ (ПОРУЧЕНИЙ) ИСЧИСЛЯЮТСЯ В КАЛЕНДАРНЫХ ДНЯХ

- Если последний день срока исполнения документа (поручения) приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению в ближайший следующий за ним рабочий день
- Приостановить исполнение контрольного документа (поручения), а также отменить его может руководитель, подписавший документ или автор поручения (указания)

СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ: ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ

- Сроки, установленные законодательством Российской Федерации называются **типовыми**
- Сроки исполнения, установленные в резолюции, в приказе, в протоколе, называются **индивидуальными**

ДОКУМЕНТЫ (ПОРУЧЕНИЯ) ПОДЛЕЖАТ ИСПОЛНЕНИЮ В СЛЕДУЮЩИЕ СРОКИ (ПРИМЕРНАЯ ИНСТРУКЦИЯ , 2018):

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;
- по обращениям граждан - 30 дней со дня регистрации
- без указания конкретной даты исполнения, имеющие в тексте пометку:

➢ "весьма срочно" - в течение одного дня,

➢"срочно" - в 3-дневный срок;

➢"оперативно" - в 10-дневный срок;

➢ остальные - в срок не более 30 дней

ПРАВИЛА УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКА В РЕЗОЛЮЦИИ

Выражение, применяемое в тексте поручения	Последняя дата своевременного выполнения
*Заключить договор в срок **до** 5 ноября 2009 г.*	*В этом случае заключение договора должно быть осуществлено 4 ноября или ранее. А отчет об исполнении может быть предоставлен 5 ноября.*
*Заключить договор **к** 05.11.2009*	*В этом случае допускается заключение договора и представление отчета об исполнении поручения 5 ноября.*
*Заключить договор **до** 05.11.2009 **включительно***	
*Провести работу по подготовке проекта договора **с** 1 ноября **по** 5 ноября 2009 г.*	
*Заключить договор. **Срок исполнения** — 5 ноября 2009 г.*	

ОБОСНОВАНИЕ ПРОДЛЕНИЯ СРОКА

- При необходимости изменения срока исполнения документа (поручения) ответственный исполнитель обязан представить на имя руководителя, давшего поручение, обоснование (служебную записку) о продлении срока с указанием причин продления и даты исполнения.
- Обоснование продления срока исполнения документа (поручения) должно быть направлено соответствующему руководителю не позднее чем по истечении двух третьих срока исполнения документа (поручения).
- Об изменении срока исполнения документа (поручения) ответственный исполнитель информирует Службу делопроизводства

ПРИМЕР ПЕРЕНОСА СРОКА ИСПОЛНЕНИЯ

- Для изменения срока исполнения поручения ответственный исполнитель не менее чем за 2 рабочих дня до истечения этого срока представляет руководителю, давшему поручение, докладную записку о ходе выполнения с обоснованием причины продления срока исполнения, с указанием планируемой даты исполнения.
- В случае изменения срока исполнения, ответственный исполнитель в течение рабочего дня представляет информацию о продлении срока исполнения в Управление делами

(из Инструкции по делопроизводству)

НАПОМИНАНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯМ

- Напоминание исполнителям о приближении сроков исполнения документов (поручений) может осуществляться в автоматическом режиме посредством СЭД

ВИДЫ КОНТРОЛЯ В ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕ

- Основными видами контроля, выполняемые службой ДОУ являются:
  - текущий
  - предупредительный контроль
  - итоговый

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

- Под текущим контролем понимают ежедневную подготовку сведений о документах, срок исполнения которых истекает сегодня
- Ответственные за контроль исполнения (в небольшой фирме — секретарь) ежедневно, как правило, в начале рабочего дня, выявляют и составляют список документов, срок исполнения которых истекает сегодня

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В СЛЕДУЮЩЕМ ПОРЯДКЕ:

- документов (поручений) последующих лет - не реже одного раза в год
- документов (поручений) последующих месяцев текущего года - не реже одного раза в месяц
- документов (поручений) текущего месяца – за 3- 5 дней до истечения срока исполнения

РЕШЕНИЕ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ДОКУМЕНТА

Документ (поручение) считается исполненным, если:

- приняты решения по поставленным вопросам;
- подготовлены соответствующие документы;
- направлена справка об исполнении в соответствующие организации или дан ответ по существу заинтересованным лицам

ДОКУМЕНТЫ (ПОРУЧЕНИЯ), НЕ СНЯТЫЕ С КОНТРОЛЯ И НЕ ПРОДЛЕННЫЕ В УСТАНОВЛЕННОМ ПОРЯДКЕ, СЧИТАЮТСЯ НЕИСПОЛНЕННЫМИ

СЛУЖБА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ОРГАНИЗАЦИИ АНАЛИЗИРУЕТ СОСТОЯНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ (ПОРУЧЕНИЙ) И СОСТОЯНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЬСКОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

- Раз в месяц и по окончании года руководителю организации и руководителям структурных подразделений направляет отчеты:

✓ о количестве документов, исполненных в срок

✓ исполненных с продлением срока исполнения

✓ не исполненных

✓ находящихся на исполнении по организации в целом

✓ по структурным подразделениям

✓ по отдельным исполнителям.

ПРИМЕР

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ ПО ИСПОЛНИТЕЛЬСКОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
в отношении поручений, выданных руководителем организации

Дата составления отчета	02.10.2009
Отчетный период	с 01.09.2009 по 30.09.2009
Общее количество выданных поручений	322
– из них поставлено на контроль	300
– из них снято с контроля	298

ПРИМЕР

Анализируемые показатели	Заместитель директора А.В. Никаноров		Директор учебного центра Н.К. Сидоров		Заместитель директора по АХЧ В.Л. Китцель	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Поступившие на исполнение поручения	103	---	99	---	98	---
Исполненные поручения	103	100%	99	100%	96	98%
Неисполненные поручения	0	0.0%	0	0.0%	2	2.0%
Поручения, не исполненные в срок	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
Прирост нарушений по сравнению с предыдущим отчетным периодом (с 01.08.2009 по 31.08.2009)	---	-1.2%	---	0%	---	3.2%

ОТЧЕТ ОБ ИСПОЛНЕНИИ КОНТРОЛЬНЫХ ПОРУЧЕНИЙ РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ,

имеющих срок исполнения с 01.10.2009 по 31.10.2009

Дата составления отчета: 19.10.2009

Подразделение / исполнитель	Контрольные поручения						
	Всего	Исполнено			На исполнении		
		в срок	с переносом срока	с нарушением срока	срок не наступил	срок перенесен	срок истек
Бухгалтерия							
Семенова О.Н.	31	24	1	0	6	0	0
Большакова Е.П.	14	7	0	1	4	2	0
ВСЕГО:	45	31	1	1	10	2	0
Отдел кадров							
<...>							
Отдел сбыта							
<...>							
ИТОГО:	307	225	9	3	58	7	5

Данные о поручениях, исполненных с нарушением срока

№ п/п	Рег. № / дата	Корреспондент / кто подписал	Краткое содержание	Поручение	Плановая дата испол.	Исполнитель	Причины неисполнения в срок
1	Вх-326 от 05.10.2009	ООО «Восток-М»	О продлении договора на обслуживание техники	Продлить договор на обслуживание техники	09.10.2009	Титов А.В.	В проект договора были внесены правки, ООО «Восток-М» задержал подписание измененного проекта
	<...>						

Данные о неисполненных поручениях, срок которых истек

№ п/п	Рег. № / дата	Корреспондент / кто подписал	Краткое содержание	Поручение	Плановая дата исполнения	Исполнитель	Причины неисполнения в срок
1	Пр-31 от 07.10.2009	Субботин А.В.	О проведении обучения работе в корпоративном портале	Провести обучение по работе в корпоративном портале для сотрудников	12.10.2009	Демин О.П.	07.10.2009 трое сотрудников, которые должны были проходить обучение, заболели
	<...>						

ПРИЧИНЫ НЕИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ В СРОК

- Слишком высокая степень централизации полномочий
- Перегрузка исполнителей и руководителей разного уровня
- Недисциплинированность сотрудников и подведомственных организаций
- Недостаточные сроки для качественного исполнения
- **Нерациональная система документооборота**
- Недостаток технических средств оформления и тиражирования документов и др.

МЕТОДЫ ОПТИМИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА

- Совершенствование законодательства об электронном документообороте
- Повышение качества подготовки и оформления документов
- Унификация и стандартизация документов
- Регламентация бизнес-процессов
- Применение практики бездокументного решения вопроса
- Уменьшение количества документов-дубликатов
- Использование современных информационных технологий

- Вопросы?
- ladoron@mail.ru
- dpo.ui-miit.ru