

02.03.2023

Очная форма обучения

Группа ТЭК 3/2

ОП.05 Документационное обеспечение управления

Вид занятия: лекция (2 часа)

Тема занятия: Организация документооборота

Цели занятия:

- учебная
 - ознакомиться с понятием и основными правилами организации документооборота на предприятии;
 - изучить порядок приёма, обработка и распределения поступающих документов;
 - привлекать студентов к самостоятельной деятельности;
- воспитательная
 - воспитывать стремление к изучению дисциплины;
 - воспитывать внимание, дисциплинированность, активность.

Электронная библиотека техникума

1. Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения): учебное пособие / М.И. Басаков. – М.: КНОРУС, 2013. – 216 с.

2. Охотников А.В., Булавина Е.А. Документоведение и делопроизводство: Учебное пособие. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: издательский центр «МарТ», 2005. – 304 с. – (Серия «Безупречные документы»).

Тема 10 «Организация документооборота»

План

1. Понятие документооборота.
2. Основные правила организации документооборота на предприятии.
3. Прием, обработка и распределение поступающих документов.

Задание

1. Составить опорный конспект по вопросам лекции.
2. Ответить устно на вопросы для самоконтроля.

Обязательно в конце выполненных заданий писать Ф.И.О. и группу, ставить подпись и дату отправки. Сделать фото конспекта, информационного сообщения и прислать на электронную почту: olga_boyko_74@mail.ru

1 Понятие документооборота

Документооборот - движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

Организация документооборота - это правила, в соответствии с которыми происходит движение документов в учреждении. Организация документооборота предусматривает рациональное движение документов, включающее как операции с документами, так и все их перемещения в аппарате управления, т.е. их получение, рассмотрение, передачу на исполнение, организацию исполнения, удостоверения, оформления и отправки.

Документооборот является важным звеном делопроизводства, так как определяет не только инстанции движения документов, но и скорость этого движения.

В делопроизводстве документооборот рассматривается как функция коммуникации, реализация которой должна соотноситься, subordinироваться с общими целями делопроизводства - информационным обеспечением деятельности аппарата управления, его документирования, хранения и использования ранее созданной информации.

С нечеткой организацией движения документов в настоящее время связывают многие недостатки в организации документационного обеспечения деятельности аппарата управления.

Например, процесс документационного обеспечения принимаемого управленческого решения включает три составляющие: информационную поддержку решения (обеспечение принимаемого решения достоверной и достаточной информацией); документирование решения (создание распорядительного документа); контроль за его выполнением (организация работы, выполнения задания, соблюдение определенных условий, сроков и т.д.).

Пооперационно этот процесс состоит из сбора информации, подготовки проекта документа, его редактирования, согласования, изготовления, удостоверения. Каждая операция сопровождается перемещением документа в управленческом аппарате из одного структурного подразделения в другое, передачей от технических исполнителей - к специалистам, а затем - к руководителям.

Следовательно, скорость перемещения документов и качество выполнения каждой операции оказывают влияние на процесс управления в целом.

2 Основные правила организации документооборота на предприятии

Документооборот - сложный технологический процесс, характеризующийся различными параметрами, связанными с процессами документирования и со всей деятельностью организации. Организация документооборота включает все операции по приему, передаче, составлению, согласованию, оформлению, удостоверению и отправке документов.

Основными характеристиками документооборота являются маршрут движения, который включает все инстанции на пути движения документа от создания черновика (или от получения) до подшивки в дело, и время, затрачиваемое на прохождение документов по этому маршруту. Отсюда главное правило организации документооборота - оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени. Кроме того, при организации движения документов необходимо выполнение следующих правил:

- максимальное сокращение инстанций прохождения документов (за счет исключения технологических операций по обработке документов и управленческих звеньев, не обусловленных деловой необходимостью);

- исключение или максимальное ограничение возвратных движений документов (при их обработке - регистрация и доставка, при их подготовке — визирование и согласование и т.д.);

- максимальное единообразие в порядке прохождения и процессах обработки основных категорий документов, исходя из того, что каждое перемещение документа должно быть оправданным.

Соблюдение этих правил позволяет реализовать основной организационный принцип службы делопроизводства - специализацию, возможность централизованного выполнения однородных технологических операций, эффективного использования средств оргтехники и персонала.

Кроме того, соблюдение этих правил позволяет улучшить документационное обеспечение аппарата управления за счет:

- прямоточности направления документопотоков, исключения дублирующих и повторных операций по подготовке и обработке документов;

- ритмичности движения документов, которая обеспечивает их равномерное поступление и способствует пропорциональной загрузке, как специалистов аппарата управления, так и службы делопроизводства.

Объективные данные о состоянии документооборота можно получить из качественных и количественных характеристик его параметров.

К качественным характеристикам документооборота относятся:

- характеристики документопотоков (состав документов, их содержание);

- маршруты движения документов (направление движения, этапы и инстанции маршрута движения документов);

- периодичность (стадии документооборота);

- направленность движения.

Документооборот как технологический процесс делится на несколько частей - потоков, обеспечивающих прямую и обратную связь в управлении. Под документопотоком (поток документной информации) понимается сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении, при условии, что у этих данных общий источник и общий приемник.

Документопотоки различают по направлению и по отношению к управленческому объекту.

По направлению выделяют горизонтальные потоки, связывающие организации одного уровня управления, и вертикальные (восходящие и нисходящие), связывающие организации различных уровней, например, руководящий орган власти и подчиненные ему учреждения и организации, центральный офис фирмы и дочерние фирмы и филиалы.

Восходящие потоки - это входные документы, получаемые вышестоящей организацией от подчиненных организаций (исходящие документы подчиненных организаций, направляемые в вышестоящие инстанции).

Нисходящие потоки - это документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям.

По отношению к управленческому объекту выделяют входящий, исходящий и внутренний документопотоки. Они тесно взаимосвязаны, так как информация поступивших документов используется для подготовки внутренних и исходящих ответных и т.д.

Входящий документопоток любой организации складывается из:

- документов вышестоящих организаций (органов власти и управления, центральных аппаратов министерств и др.). В состав этих документов входят директивные указания, нормативные и методические акты, которые являются основанием для руководителей в организации производственной, управленческой, технической, экономической, социальной и иной деятельности. По видовому составу к этим документам относятся: указы, законы, постановления, распоряжения, указания, поручения, приказы, письма, инструкции, решения, методические указания и рекомендации;

- документов от подведомственных организаций, содержащих сведения о выполнении распорядительных действий, запросы о путях выполнения заданий и отчетные сведения о своей деятельности. По видам документов этот поток состоит из отчетов (о финансовой, хозяйственной, социальной, управленческой деятельности), инициативных докладных записок, писем, актов);

- документов от несоподчиненных организаций, направляемых с целью согласования совместных действий или побуждения к ним, с целью консультирования, получения информации. Основные виды документов: письма (информационные, рекламные, оферты, гарантийные, запросы и др.) и договоры, а также документы, сопровождающие выполнение договоров (акты взаимозачетов, счета, заявки, сертификаты, отгрузочные документы и др.);

- обращений граждан - предложений, заявлений, жалоб.

Исходящий документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. Исходящие документы создаются в ответ на поступившие письменные или устные запросы или как инициативные документы, требующие или не требующие ответа. Инициативные документы всегда значительно превышают группу ответных документов. Мотивы создания исходящих документов диктуются направлениями деятельности организации и ее информационными запросами. В исходящем документопотоке выделяется группа распорядительных документов (при условии, что организация имеет подведомственные организации) и информационных (коммуникативных) - письма, докладные, обзоры, справки, отчеты, договоры, документы по их выполнению.

Внутренний документопоток составляют документы, создаваемые и используемые в самом аппарате управления, не выходящие за его пределы. Происхождение этих документов совпадает со сферой их применения. Внутренний поток обеспечивает целенаправленное решение управленческих задач в пределах одного учреждения, организации.

К внутренним относятся организационные документы, определяющие задачи, функции организации в целом, а также ее структурных подразделений, компетенцию, права и обязанности должностных лиц, правила выполнения отдельных видов деятельности - положения, уставы, учредительные договоры, должностные инструкции, регламенты, правила, штатные расписания и др.

Функцию оперативного регулирования деятельности учреждений выполняют распорядительные документы, издаваемые руководством, - приказы, указания, распоряжения, решения.

Самостоятельные группы внутреннего документопотока составляют протоколы и акты, плановые и отчетные документы, документы по учету материальных и денежных средств, оборудования, личного состава и т.д.

В аппарате управления не рекомендуется вести внутреннюю переписку между должностными лицами и структурными подразделениями, вместо нее должны использоваться бездокументные способы обмена информацией (телефон, переговоры). Однако на практике внутренняя переписка широко распространена. Она оформляется докладными (служебными) и объяснительными записками, рапортами.

Каждый документопоток имеет достаточно стабильный маршрут движения, который зависит от состава и содержания документов, степени регламентации функций руководителей и структурных подразделений, распределения обязанностей между руководителями и от принятой в организации технологии работы с документами. Стереотипные маршруты движения свойственны входящим документам, что определяется их адресованием.

Входящие документы образуют три направления движения: руководству организации, руководству структурных подразделений, непосредственно специалистам. Соотношение этих потоков неравномерно - наибольшая часть документов попадает руководству, которое, с одной стороны, испытывает информационные перегрузки, а с другой, - получает значительное количество информации, не соответствующей их компетенции, областям деятельности и функциональным обязанностям, не их уровня. Ожидание рассмотрения документов руководством является потерянным временем, удлиняет путь документа к исполнителю.

Маршрут движения входящих документов зависит и от принятой в учреждении технологии работы с документами. Например, процесс регистрации распадается на два этапа: внесение в регистрационные формы данных о полученном документе до его рассмотрения руководством и дополнение этих данных резолюцией, сроками исполнения, указаниями по исполнению и другим после рассмотрения руководителем. Таким образом, технология регистрации документов увеличивает время движения документа от получения до исполнителя. Если в организации принято регистрировать документы повторно, т.е. на уровне структурных подразделений, то потери времени из-за нерациональных остановок в движении документа еще более ощутимы.

Исходящий документопоток, как правило, пронизывает всю управленческую структуру. Как инициативные, так и информационные документы готовят специалисты в структурных подразделениях. Маршрут движения этих документов зависит от количества инстанций согласования, визирования и подписания документов, а также от принятой технологии перепечатки текста, регистрации и отправки документов.

Наиболее нерегламентированными являются маршруты движения внутренних документов. Причем в этом потоке движение распорядительных документов, как правило, упорядочено, а подготовка всех остальных документов не имеет

регламентированных маршрутов и влечет наиболее ощутимые потери времени на прохождение документов.

Основываясь на данных, характеризующих документопотоки, служба делопроизводства может разрабатывать наиболее целесообразные, оптимальные маршруты движения документопотоков.

3 Приём, обработка и распределение поступающих документов

Независимо от объема деятельности организации, операции по приему и отправке документов обычно проводят централизованно. В структуре службы делопроизводства крупных организаций для этого предусматривают создание специализированного участка - экспедиции, как одного из структурных подразделений службы. В канцеляриях и общих отделах организаций (если экспедиция не выделяется в отдельную службу) создается участок по приему и отправке документов с теми же функциями. В организациях, которые не создают свою службу делопроизводства, прием и обработка документов, операции по их отправке производятся централизованно секретарем.

Рекомендации по приему и отправке, если они централизованы, позволяют реализовать основное правило организации документооборота, т.е. прохождение документа по наиболее короткому маршруту с минимальными затратами времени, так как централизация этих операций позволяет быстрее доставлять документы исполнителям, механизировать первоначальную обработку документов и сократить её сроки, вести учет затрат на обработку документов, учёт объёма документооборота.

Доставка документов происходит почтой, телеграфом, курьерами. В современных условиях наряду с этими способами доставки поступление документов осуществляется через компьютерные сети, электронную почту, факсимильную связь. Значительная часть документов поступает путем передачи их командированными сотрудниками других учреждений.

Задача службы делопроизводства - организовать учет поступления документов из всех источников, их первичную обработку, координировать их движение.

В нормативных документах регламентированы правила первичной обработки поступивших документов. Они сводятся к следующему:

1. Проверяется правильность доставки. Ошибочно доставленная документация возвращается на почту для пересылки адресату.

2. Проверяется целостность упаковки, сохранность печатей. Конверты вскрываются, проверяется комплектность и сохранность вложений. При обнаружении повреждений конвертов, отсутствия документов, приложений к ним, несоответствия документов и приложений об этом сообщают отправителю.

3. При поступлении машиночитаемых документов обрабатывается только сопроводительная документация, машинные носители в упаковке передаются по назначению.

4. Как правило, конверты уничтожают. Сохраняют конверты (подкалывая их к документу) только в тех случаях, когда на документе отсутствует обратный адрес, когда дата на почтовом штемпеле имеет значение для доказательства даты получения документа, когда на конверте нет надписи «лично», а документ носит личный характер.

5. Документы с пометкой «лично» не вскрываются, а передаются адресату. Однако в некоторых организациях количество таких документов может быть весьма значительным. В таком случае экспедиционная обработка поступивших документов предусматривает учет их поступления, дата и учетный номер проставляются на пакетах.

6. Экспедиция ведет учет всех поступивших документов - на документе проставляется штамп об их получении, где указывается наименование организации, дата поступления, порядковый учетный номер документа. Обычно в штампе предусмотрено место для последующего проставления входящего регистрационного индекса.

7. При первичной экспедиционной обработке документы сортируют по структурным подразделениям. Главный критерий этой сортировки - адресование документов. Обычно документы, адресованные руководству, передаются в канцелярию для подготовки к рассмотрению, туда же поступают документы, адресованные организации (без указания фамилии должностного лица). Документы, адресованные в структурные подразделения, проходят сортировку по их названиям.

В небольших организациях вся поступающая документация сортируется секретарем. В помощь секретарю можно разработать классификатор видов документов и вопросов деятельности с указанием исполнителей, которые курируют определенные вопросы.

8. Процесс первичной обработки заканчивается раскладкой рассортированных документов по ячейкам сортировочного шкафа, откуда документы забирают секретари структурных подразделений. В небольших организациях секретари используют папки-регистраторы, разделы которых закрепляют за отдельным структурным подразделением или исполнителем.

Большая часть организаций и учреждений обладает помимо почты и другими каналами информации. Например, значительное количество документов, содержащих, как правило, оперативную информацию, поступает в организации по факсимильным аппаратам. Масса документов доставляется сотрудниками сторонних организаций, происходит передача «из рук в руки». Все эти способы доставки могут создать мощные документопотоки, содержащие необходимую для деятельности организации информацию. Служба делопроизводства обязана обеспечить учет и контроль за движением поступающих по различным каналам связи документов. Учет необходимо вести и для документации, поступающей по факсимильной связи и от курьеров. В противном случае эти документы «выпадают» из поля зрения службы делопроизводства и не включаются в информационную систему организации, оседая у исполнителей. Учет телеграмм, телексов, телетайпограмм, которые затем передаются в службу делопроизводства, должен проводиться в службах связи.

Практически во всех сферах управления используются компьютеры, в связи с чем коренные изменения происходят в процедуре получения и отправки документов. С распространением факсимильной связи и факс-модемных устройств для компьютера документ может быть отправлен и получен из любого места. Факс-модем позволяет соединять компьютеры друг с другом по телефонным линиям и передавать сообщения непосредственно с одного компьютера на другой, пользоваться электронной почтой и подключаться к международным глобальным компьютерным сетям. При этом документ может передаваться в том виде, как он был создан, со всеми особенностями его внешнего вида, значит, возникает возможность

использовать сведения из одного документа для создания другого.

Вопросы для самоконтроля

1. Что понимается под объемом документооборота, почему он увеличивается?
2. Что входит в понятие документооборота?
3. Что влияет на организацию движения документов?
4. Какие организационные документы определяют порядок движения документов в организации (фирме)?
5. Каковы основные правила организации документооборота?
6. Какие основные потоки документов можно выделить в организации и в чем их особенность?
7. Какие требования предъявляются к организации приема и первичной обработки документов?
8. В чем значение предварительного просмотра и распределения поступивших документов и как они проводятся?
9. Назовите этапы работы исполнителя с документом. Какие требования предъявляются к обработке исходящих документов?
10. Каковы правила обработки исходящих документов?

Домашнее задание

Выучить конспект лекции.

Преподаватель: Бойко Ольга Антоновна