

Тема 3. Основні вимоги до організації сучасного діловодства в установі

3.1. Організація діловодства в установі

Організація діловодства істотно впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління організації чи установи, організаційну культуру. Якщо процес діловодства поставлений раціонально, фахівці й керівники вивільняються від невиконання не властивих їм функцій, підвищується результативність їх праці, скорочуються витрати, пов'язані з функціонуванням апарату.

Організація праці робітників служб діловодства передбачає методи, стиль та систему управління колективом. Вона створює оптимальні умови праці для досягнення нею максимальної ефективності.

У зв'язку з тим, що сьогодні відбувається розвиток суспільства як інформаційного, тому перебудова економічних відносин в цілому, обсяг службових документів щорічно зростає разом із численністю персоналу, що обробляє документи. Впровадження інформаційних технологій для складання та обробки документів привело до збільшення їх обсягу.

Організація роботи з усіма видами документів всередині організації є тією частиною процесів управління, яка більшою мірою визначає оперативність та чіткість функціонування цієї організації. Від правильної організації процесів обробки документів залежить підвищення ефективності усього процесу управління. Використання інформації, що міститься у документах супроводжується виконанням значного обсягу операцій. Більша частина цих операцій відноситься до документного обслуговування: попередній розгляд, облік, зберігання, контроль за виконанням документів, доручень тощо.

Організація праці робітників служб діловодства вирішує наступні питання:

1. Чітка побудова служби діловодства, вибір найбільш раціональної форми організації роботи з документами;
2. Правильне розмежування функцій між окремими виконавцями та підрозділами за їх кваліфікацією, впровадження новітніх технологій та методів праці (вирішення цього питання здійснюється шляхом розробки та впровадження нормативних документів, інструкцій по документуванню управлінської діяльності, посадових інструкцій, ДСТУ тощо);
3. Нормування праці робітників служб діловодства (нормування праці забезпечує нормальне навантаження працівників протягом робочого дня, тижня, місяця, року та визначає критерії оцінки кожного працівника);
4. Регламентация посадового та кількісного складу персоналу служби діловодства, підвищення його кваліфікаційного рівня та культури праці;
5. Раціональна організація робочих місць та забезпечення благоприємних умов праці.

Усі вимоги щодо організації праці персоналу служб діловодства повинні вирішуватися комплексно, виконання окремих заходів не може дати позитивного ефекту.

3.2. Поняття документообігу. Документні потоки

Документообіг – це рух документів в установі з моменту створення до відправлення. Обсяг документообігу визначається кількістю вхідних, вихідних та внутрішніх документів, наприклад, за рік. Завдання правильної організації документообігу є встановлення раціональної послідовності руху і опрацювання документованої інформації, досягнення необхідної точності, яка забезпечує швидке проходження документів від моменту їх одержання (складання) до виконання. Доцільним є розробка схем проходження і опрацювання основних видів документів, що повинні ґрунтуватися на принципі однократної реєстрації документів і децентралізації відповідності при виконанні управлінських функцій.

Швидкість документообігу залежить від якості документаційного обслуговування апарату управління в цілому та від системи організації діловодства (повної або часткової).

До організації документообігу висуваються наступні вимоги:

- документ повинен найкоротшим шляхом потрапляти до виконавця, зворотні переміщення документів не практикуються;
- документи розподіляються між керівниками та спеціалістами відповідно до їх функціональних обов'язків;
- під час свого руху документ не повинен дублюватися, проходити зайві інстанції тощо;
- порядок проходження документів та технічних операцій повинен бути одноманітним.

Документообіг складається з трьох документопотоків: вхідного, вихідного та внутрішнього. **Документопотік** – це сукупність документів, які рухаються відповідно до маршруту. Він характеризується місцем створення чи надходження документів, їх видом, кількістю інстанцій та проходженням через них, характером і послідовністю операцій з документами.

Документні потоки – це відображення управлінських та виробничих задач, оскільки документні потоки складаються з документів. А як відомо, саме документ фіксує управлінське та виробниче рішення.

На рис. 5 зображено структуру документообігу.

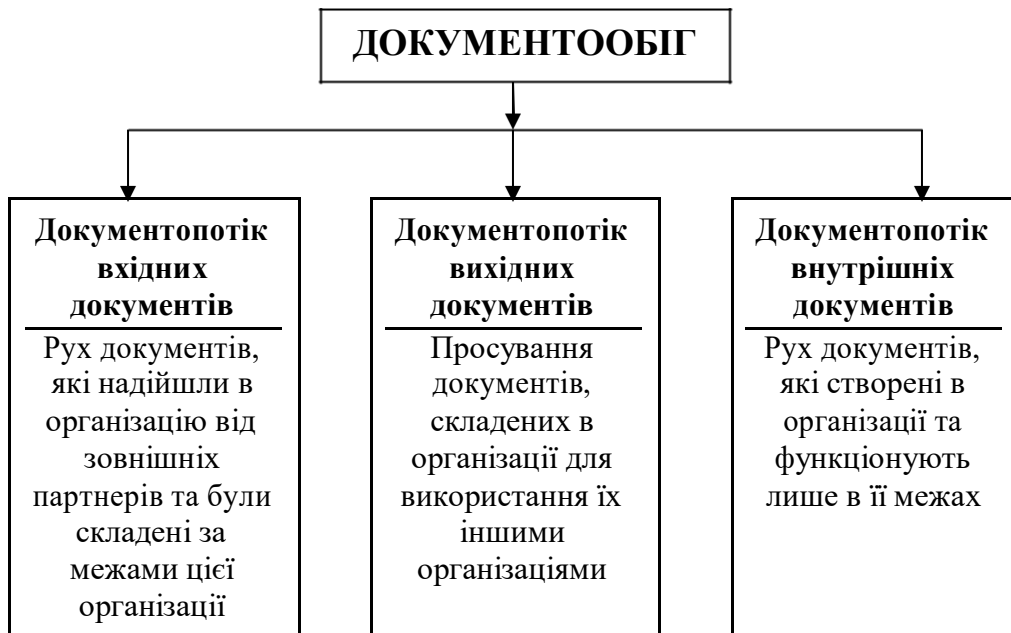


Рис. 5. Структура документообігу в організації

В апараті управління необхідно розробити спеціальні технологічні схеми руху документів (документних потоків). Розробкою цих схем повинні займатися діловодні служби організації чи відповідальна особа, що відповідає за стан діловодства в організації. В даних схемах повинні бути відображені усі етапи та пункти проходження документованої інформації, а також прямі та відносні зв'язки.

Усі документопотоки мають між собою відносні та прямі зв'язки, так як відомо, що той чи інший документ містить у собі обов'язково посилання. Це можна розглянути на прикладі вхідного документа. Відомо, що вхідний документ, зазвичай є підставою для створення вихідного документа, тобто відповіді. Водночас вхідний документ може мати зв'язки як із вихідними, включаючи їхню появу, так і з іншими вхідними в процесі узгодження або уточнення відповіді.

Ці зв'язки доцільно представити схематично, що подані на рис. 6.

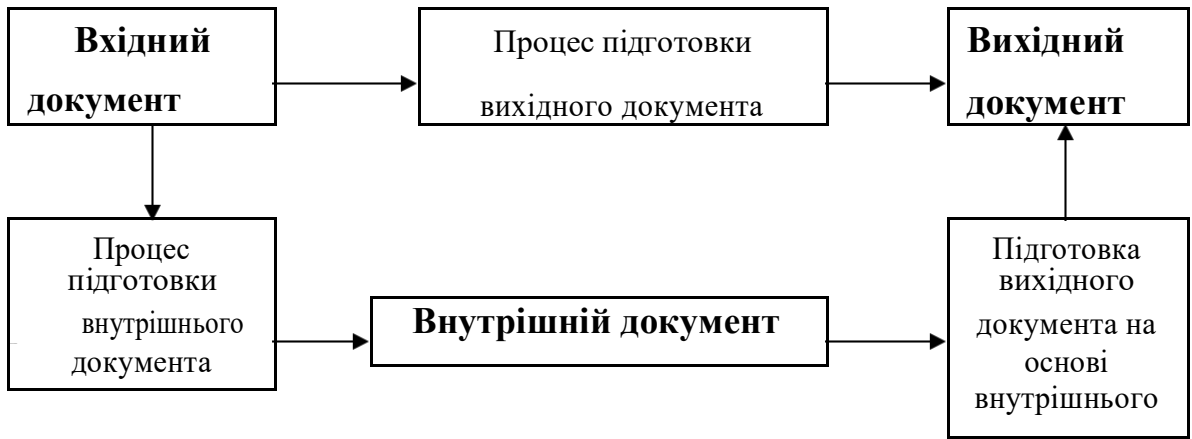


Рис. 6. Зв'язок вхідного документа з вихідним

Всі документи пов'язані між собою як у системі управління, так і в системі виконання, певним чином дублюють зв'язки. Розглянемо ці зв'язки за допомогою схем, що зображені на рис. 7, 8, 9.

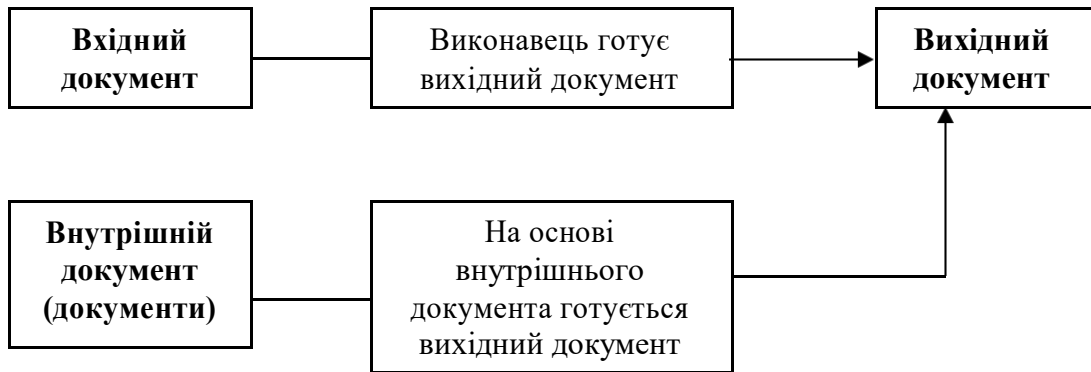


Рис. 7. Підготовка вихідного документа

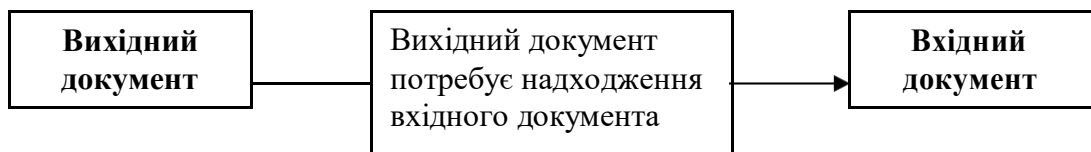


Рис. 8. Вихідний документ, що перебуває на контролі

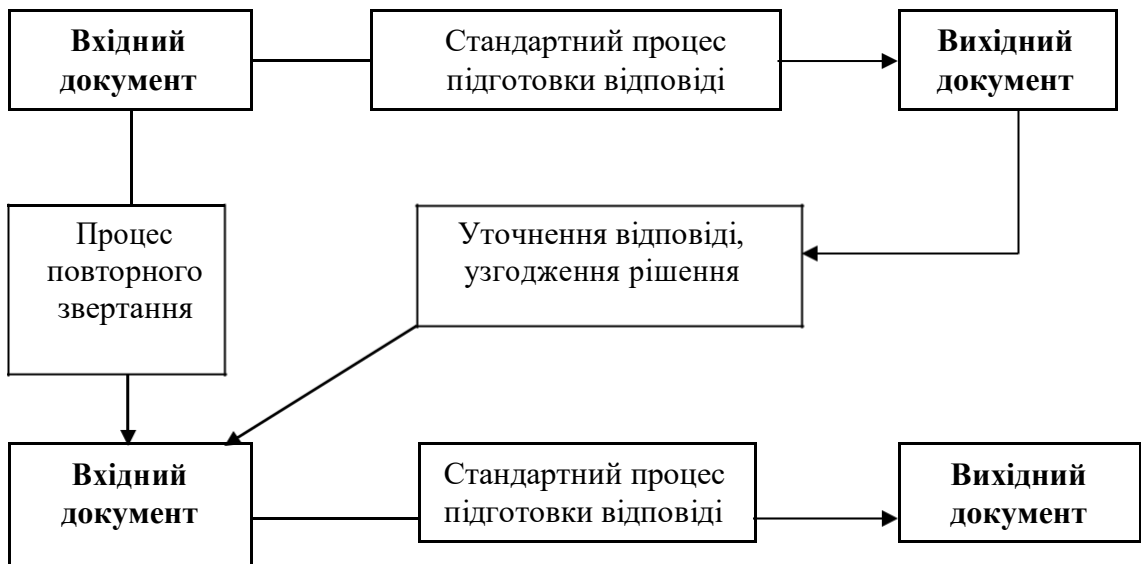


Рис 9.Процес узгодження доручення або уточнення відповіді

Зв'язки документів, в більшості випадків, спрямовані за принципом „керівник – підлеглий”. Але існують зв'язки, що об'єднують родинні документи. Родинні документи – це документи, які присвячені розгляду одного питання.

Обсяг документів визначається як сума усіх вхідних, вихідних та внутрішніх документів за певний період. Цим період може бути як місяць, так і квартал, півріччя та рік.

3.3. Категорії установ за об'ємом документообігу. Змішана, централізована, децентралізована система діловодства

В практиці діяльності установ та підприємств склалися три форми організації роботи з документами: централізована, децентралізована та змішана. Централізована форма застосовується в установах з великим обсягом документообігу. Вона передбачає виконання усіх операцій з документами в одному структурному підрозділі, наприклад канцелярії (загальний відділ). Централізована система характерна для організацій з незначним обсягом документообігу, де усі операції з документами виконують секретарі. Ця форма організації документаційного забезпечення установи є найбільш поширеною, але вона потребує комплексної механізації та автоматизації усіх документаційних операцій.

При децентралізованій формі роботи з документами усі операції виконуються в структурних підрозділах установи, як правило, розмежованих територіально.

Змішана форма (частково централізована) роботи з документами сьогодні використовується в великих установах зі складною структурою та великим обсягом документообігу. При такій формі частина операцій по роботі з

документами (прийом, відправка, контроль виконання) бере на себе канцелярія, а інші операції (реєстрація, формування справ, тимчасове зберігання) виконують структурні підрозділи.

При визначенні форми організації роботи з документами для конкретного підприємства (установи) необхідно враховувати наступні фактори:

- обсяг документообігу;
- характер діяльності підприємства та його територіальне розміщення;
- структуру підприємства та його підрозділів;
- технічну оснащеність та кваліфікацію керівників, спеціалістів та технічних виконавців.

Особливу увагу необхідно приділити обсягу документообігу. Швидкість проходження документів значною мірою залежить від побудови управлінської діяльності установи в цілому. Підприємства поділяють на чотири категорії відповідно до обсягу документообігу:

1-а категорія

підприємства (установи) з обсягом документообігу більше 100 000 документів на рік;

2-га категорія

підприємства (установи) з обсягом документообігу від 25 000 до 100 000 документів на рік;

3-я категорія

підприємства (установи) з обсягом документообігу від 10 000 до 25 000 документів на рік;

4-а категорія

підприємства (установи) з обсягом документообігу до 10 000 документів на рік.

Віднесення установ до вище зазначених категорій необхідно враховувати при встановленні структури служби документаційного забезпечення, механізації та автоматизації роботи з документами, а також при рішенні окремих питань документування.

3.4. Нормативно-правові документи, які регламентують діяльність управління службою діловодства: положення, посадові інструкції, інструкція з діловодства

Положення про службу діловодства

Кожний структурний підрозділ на підприємстві повинен діяти на підставі положення про цей структурний підрозділ. Діловодні служби в установах також діють на підставі положення про них.

Положення – це правовий акт, що встановлює основні правила організації та діяльності державних органів, структурних підрозділів, а також установ, організацій, підприємств (філій), що їм підпорядковані.

Положення про структурний підрозділ розробляється на підставі наказу директора підприємства керівником підрозділу, ним же підписується, узгоджується з юридичним відділом і затверджується директором. У положенні визначається правовий статус, завдання, функції, права та обов'язки підрозділу. Положення набуває чинності з дня його затвердження

(або дати, яка зазначена у розпорядчому документі, яким затверджено положення.

Посадові інструкції працівників служби діловодства

Посадова інструкція – головний організаційно-правовий документ, який регламентує діяльність працівників діловодної служби, визначає їх права, положення в організації, характер роботи. Працівник керується цим документом у своїй діяльності, взаємовідношеннях з іншими працівниками.

У діловодній службі повинно бути чітке розмежування обов'язків між усіма робітниками, при цьому з детальним описом виконуваних процедур та закріплення їх в документах. Таким документом для кожного працівника є розгорнута посадова інструкція.

До посадових інструкцій працівників діловодних служб висуваються загальні вимоги. Перш за все, це уніфікована структура тексту документа, а саме такі розділи:

- загальні положення;
- функції;
- посадові обов'язки;
- права;
- відповідальність;
- взаємовідносини;
- посадові зв'язки.

Розділ „Загальні положення” містить точне та повне найменування посади відповідно до штатного розпису, місце в системі управління (назва структурного підрозділу) та підлеглість, порядок призначення та звільнення, порядок заміщення. В цьому розділі вказуються також вимоги щодо професійної підготовки та досвіду роботи, кваліфікаційні характеристики. Останній пункт цього розділу містить перелік основних законодавчо-нормативних, нормативно-методичних, організаційних, розпорядчих документів, якими працівник керується у своїй діяльності. Починати цей пункт потрібно з Конституції, трудового кодексу законів, Указів Президента та постанов Кабінету Міністрів, що мають відношення до організації управлінської праці та діловодства. Потім перераховувати ДСТУ, що визначають порядок оформлення та складання документів, типові інструкції та правила, норми часу. Цей пункт завершується посиланнями на організаційні та розпорядчі документи вищої установи та своєї організації: статут, положення про діловодну службу, накази та розпорядження, Інструкція з діловодства та дана посадова інструкція.

Посадова інструкція тісно пов'язана з положенням про структурний підрозділ, з інструкцією по діловодству та іншими нормативними документами, що визначають порядок роботи.

В розділі „Функції” перераховуються основні напрямки діяльності працівника. Наприклад,:

- інформаційно-документаційне забезпечення керівника;
- організаційне забезпечення роботи керівника;

- участь у підготовці засідань колегії та апаратних нарад, виставок, презентацій.

В розділі „Посадові обов’язки” перераховують усі види робіт, операції і технології, що застосовують при їх виконання. Слід відмітити, що ці види робіт групують за напрямками діяльності.

Дуже часто ці два розділи об’єднують в один „Функції та посадові обов’язки”, іноді його називають „Основні завдання та обов’язки”.

У цьому розділі у логічній послідовності перераховуються виконувани працівником роботи. Види робіт повинні бути розмежовані на операції з обов’язковим посиланням на технологію виконання.

Наприклад, функція „Інформаційно-документаційне забезпечення” поділяється на дві частини: документування та роботу з документами. Документування в свою чергу може містити:

- складання за дорученням керівника проектів листів, телеграм тощо;
- друк на комп’ютері документів керівника;
- перевірка правильності оформлення документів при їх передачі керівнику;
- зняття та завірення копій з документів.

Робота з документами може містити:

- отримання вхідних документів;
- прийом факсів та електронної пошти;
- попередню обробку отриманих документів відповідно до вимог інструкції по діловодству;
- реєстрацію документів;
- передача документів керівнику на розгляд.

Розділ „Права” підкреслює місце працівника в системі управління, його значимість, положення в організації.. Наприклад, попередній розгляд документів та визначення, тих з них, які можуть бути передані виконавцям минаючі керівника, або доступ до інформації чи запит інформації та документів для керівника.

Розділ „Відповідальність” складається у відповідності з діючим законодавством. Наприклад, працівник несе відповідальність за невиконання, неякісне виконання або неправильне виконання будь-якого пункту посадової інструкції.

Розділ „Взаємовідносини” має наступну трактовку: працівник у своїй діяльності взаємодіє з усіма працівниками організації або структурними підрозділами стосовно збору, обробці та передачі інформації та документів.

Інструкція з діловодства

Інструкція по діловодству – це правовий акт, що встановлює технологію створення або отримання документів, їх обробки, зберігання чи використання в поточній діяльності установи.

Вона повинна бути у кожній установі, організації, закладі, на підприємстві, фірмі тощо.

Розробляється інструкція на основі державних нормативних документів: державних стандартів на уніфіковані системи документації, Типової інструкції з діловодства в міністерствах та відомствах України тощо.

Інструкція з діловодства конкретної організації, установи, фірми завжди індивідуальна, враховує всі особливості як складу документів, так і технології їх обробки. Інструкція з діловодства встановлює загальні правила роботи з управлінською документацією, регламентує порядок роботи з документами з моменту їх створення чи надходження до відправлення або передачі до архіву.

Складаючи таку інструкцію, за основу потрібно взяти Типову інструкцію з діловодства в міністерствах та відомствах України, використати з неї структуру й окремі загальні моменти, що є обов'язкові для будь-якої установи.

Нормативні акти в галузі діловодства не визначають структуру інструкції з діловодства та її типовий зміст, методичні документи по її розробці також відсутні, тому при відсутності типової інструкції працівники діловодної служби, які складають інструкцію з діловодства, стикаються з багатьма труднощами.

Склад розділів інструкції по діловодству, їх послідовність, наявність додатків визначаються її розробниками, але необхідно, щоб положення інструкції послідовно відображали усі стадії роботи з документами від їх створення чи отримання до виконання, відправки чи передачі до архіву. Основними розділами інструкції можуть бути:

1. Загальні положення.
2. Підготовка службових документів
 - 2.1. Загальні вимоги
 - 2.2. Фірмові бланки
 - 2.3. Вимоги до оформлення реквізитів
3. Оформлення окремих видів документів
 - 3.1. Наказ
 - 3.2. Протокол
 - 3.3. Службовий лист
 - 3.4. Акт (можуть бути визначені різні види документів відповідно від специфіки діяльності установи)
4. Порядок погодження документів
5. Порядок підписання документів
6. Виготовлення документів за допомогою комп'ютерної техніки
7. Організація документообігу
 - 7.1. Прийом, обробка, проходження отриманих документів
 - 7.2. Реєстрація та облік документів, побудова довідкового апарату
 - 7.3. Організація роботи з вихідними документами
8. Контроль за виконанням документів
9. Робота виконавця з документами
10. Організація зберігання документів
 - 10.1. Порядок зберігання документів

10.2. Складання та ведення номенклатури справ

10.3. Формування справ

10.4. Оформлення справ

10.5. Оперативне зберігання справ

10.6. Передача справ на архівне зберігання

11. Розмноження документів

12. Зберігання, облік та використання бланків, печаток, штампів

Слід відмітити, що інструкція по діловодству залежно від специфіки діяльності установи, її структури, порядку проходження документів, технічних засобів, які використовуються, та інших факторів може бути доповнена іншими розділами, наприклад: документування діяльності колегіального органу; оформлення листів, що надсилаються за кордон; використання електронної пошти тощо.

Інструкція повинна бути в кожному підрозділі, де кожний працівник установи повинен ознайомитись з нею під розписку.

Отже, головним призначенням інструкції по діловодству є встановлення загальних правил та єдиного порядку документування та організації роботи з документами в установі. Мета інструкції – це удосконалення роботи з документами, зменшення кількості та підвищення якості підготовки документів, впорядкування документообігу та оптимізація управлінського труда.