

## **Тема 4. Організація праці робітників служб діловодства**

Організація праці робітників служб документації включає в себе вирішення таких питань:

1. Чітка організація і побудова служб діловодства (канцелярій), вибір найбільш раціональної форми організації роботи з документами.
2. Правильний розподіл функцій між окремими виконавцями та підрозділами відносно їх фаху, запровадження передових методів і прийомів праці.
3. Нормування праці робітників служб діловодства.
4. Регламентація посадового та чисельного складу персоналу служб документації, підвищення його фахового рівня та культури в роботі.
5. Раціональна організація робочих місць і забезпечення сприятливих умов праці.

### **4.1. Умови праці робітників служб діловодства**

Умови праці - сукупність факторів виробничого середовища, що впливають на здоров'я та працездатність людини в процесі виконання роботи. Заходи щодо покращення умов праці робітників служби діловодства повинні бути направлені на підвищення працездатності та збереження здоров'я робітників шляхом створення нормального освітлення, необхідної чистоти, вологості температури повітря, сприятливого кольору стін приміщення, виключення робочого шуму та встановлення режиму праці.

Для ефективної праці апарату управління насамперед необхідно правильно організувати роботу персоналу служби діловодства. Правильна організація праці персоналу служби діловодства передбачає:

- оптимальну організаційну побудову служби;
- вибір раціональної системи діловодства;
- впровадження прогресивних методів управління персоналом;
- застосування засобів сучасної обчислювальної та організаційної техніки;
- організаційне та методичне керівництво діловодством;
- розробка заходів щодо покращення умов праці.

Робоче місце - це зона трудової діяльності одного або декількох виконавців, оснащена необхідними засобами для виконання посадових функцій та обов'язків.

Організація робочого місця - це система заходів відносно оснащення робочого місця засобами та предметами праці. Вона включає: оснащення робочого місця меблями, спеціальне обладнання і необхідні засоби організаційної техніки.

Робоче місце кожного працівника повинно бути організоване таким чином, щоб його розумові та фізичні зусилля спрямовувалися на виконання службових обов'язків без перешкод та незручностей.

Під час планування та обладнання робочих місць працівників служби діловодства необхідно:

1. Встановити обладнання так, щоб ними було зручно користуватися.

2. Розставляти предмети та засоби праці з урахуванням операцій, що виконуються, без зайвих речей.
3. Для матеріалів, які не вимагають термінової обробки, передбачати спеціальні шухляди або відділення. Якщо документи потребують подальшої обробки, то розміщувати їх необхідно в місцях згідно з номенклатурою справ для можливості використання іншими співробітниками.
4. Розміщувати засоби оргтехніки таким чином, щоб забезпечити автоматичне виконання операцій з документами. А використані документи складати так, щоб в разі потреби їх можна безперешкодно знайти.
5. Для швидкого і безпомилкового знаходження документів використовувати різні за формою та кольором швидкозшивачі чи картки.

Основними факторами, які впливають на умови праці працівників служб документаційного забезпечення установи є:

1. Освітлення робочого місця та приміщення.
2. Температурний режим в службових приміщеннях.
3. Шум в службових приміщеннях.
4. Кольорове оформлення службових приміщень.
5. Склад повітря.
6. Режим праці та відпочинку.

#### Освітлення робочого місця та приміщення

Оптимальне освітлення є однією із умов сприятливого мікроклімату на робочому місці. Освітленість приміщення залежно від їх призначення повинна задовольняти вимоги діючих норм. Для забезпечення розсіяного світла рекомендується застосовувати люмінесцентні лампи типу ЛБ та ЛХБ.

Розподіл яскравості світла має важливе значення, так як більшість документаційних операцій пов'язано з використанням зору (читання, письмо, робота на ПК тощо). Напруга зору викликає напругу усіх мускул тіла та тягне за собою загальну втому.

Приміщення служб документації повинні мати (по можливості) натуральне освітлення, яке впливає позитивно на психологічний стан людини. Деякі приміщення (архів, копіювально-розмножувальне бюро) не потребують натурального освітлення та можуть бути розміщені у тих приміщеннях, де є штучне освітлення.

Світло повинно падати на робочі поверхні столів та засобів організаційної техніки з лівої сторони або спереду. Ефект, який засліплює не допустимий. Джерело світла необхідно розташовувати під кутом більше 30 градусів від горизонтальної лінії зору. Потребуємо сила світла повинна бути разом із правильною подачею його на робоче місце. Поле зору людини охоплює приблизно 45 відсотків у всіх напрямках, будь-яке світло в цій області повинно розсіюватися.

Освітлення робочих місць може бути загальним (світло зі стелі) або місцевим (настільні лампи). На освітлення приміщення впливають і такі фактори, як час дня, колір стін, забруднення джерел світла (віконних стекол, ламп тощо).

#### Температурний режим в службових приміщеннях

Відповідно до діючих норм температура у службових приміщеннях повинна бути в межах 18-20 градусів, відносна вологість у зимній період – 45-58 %, а у літній період – 50-55 %.

Покращенню складу повітря та зниженню нервово-психологічного та зорового стомлення працівників сприяє розміщення у службових приміщеннях квітів. У невеликих приміщеннях квіти розташовують на стінках, при достатньому освітленні рослини можуть бути також встановлені у спеціальних підставках на полу. Вони не повинні займати проходи, закривати віконні рами та лампи.

Оптимальні кліматичні умови у службових приміщеннях є підставою для гарної працездатності. Висока температура в приміщенні викликає сонливість, втому, знижає працездатність. У холодному приміщенні розсіюється увага, що особливо шкідливо для людей, які зайняті розумовою працею. Тому дуже важливо створити кліматичний комфорт для працівників, які зайняті документаційними операціями.

### Шум у службових приміщеннях

Рівень сторонніх шумів, які проникають до службових приміщень зовні, визначається відповідно до діючих норм, але не більше 40 дБ. Поняття шуму містить усі акустичні явища, які погіршують самопочуття людини, знижують працездатність, погіршують здоров'я, викликаючи психічні відхилення або погіршення фізичного стану. Точно визначити ступінь шкідливого впливу звуку важко. Тут мають вплив такі його характеристики як сила звуку, час його виникнення, стан людини в даний момент тощо.

Для запобігання шуму в приміщеннях ізолюють шумливе обладнання та робочі місця.

При підборі обладнання керуються рівнем шуму, який вказано в технічній характеристиці апаратури. Якщо рівень шуму обладнання перевищує допустимий, а витримати шумне обладнання неможливо, джерело шуму звукоізолюють, покриваючи стіни, пол. Та стелю акустичними звукопоглинаючими матеріалами. Навколо робочого місця можуть бути встановлені акустичні перегородки. Висота перегородок на 15-20 см вища рівня голови людини, яка сидить. Такі перегородки дозволяють знизити рівень шуму на 2-6 дБ. Крім того, для зменшення шуму безпосередньо в його джерелі можна покласти войлочні або поролонові підкладки, поставити глушники, змазати двері тощо. Для захисту від зовнішнього шуму можна використовувати беруші, які знижують сприймання зовнішніх шумів на 50 %.

Але необхідно знати, що у визначених дозах шум не тільки не шкідливий, але й навіть корисний. Так, приємна, правильно підібрана музика стимулює працездатність людини.

### Кольорове оформлення службових приміщень

Відповідно до вимог технічної естетики вибір кольору службових приміщень повинен здійснюватися з урахуванням особливостей клімату, умов праці та характеру освітлення приміщень. Використання відповідного кольору не тільки покращує зовнішній вигляд службового приміщення, але й підвищує працездатність, скорочує втому, викликає у працівників відповідний психологічний стан.

Для працівників служб документації необхідно створити визначений зоровий комфорт. Важливим є використання кольору в якості носія інформації,

а також для створення необхідного порядку на робочому місці, для покращення організації праці. Наприклад, секретар використовує кольоровий „семафор” при розкладанні документів у папки різних кольорів.

Конкретні кольори повинні відповідати функціям приміщень. Приміщення з високою температурою доцільно фарбувати в холодні тони, а для приміщень з низькою температурою більше підійдуть теплі тони. За допомогою кольору можна також підкреслити або сховати особливості приміщень. Наприклад, світла окраска значно збільшує мале приміщення. Використовуючи різні кольори, можна зорозово розділити службове приміщення на окремі частини.

### Склад повітря

В службовому приміщенні необхідно регулярне провітрювання або кондиціонування. Рух повітря не повинен бути як сквонзьяк. Відкривання вікон на короткий термін переноситься на багато краще, ніж постійний легкий повітряний потік. Добре провітрюється приміщення, якщо на 5-8 хвилин влаштувати сквонзьяк, тоді повітря повністю обновлюється. Але при такому провітрюванні потрібно попередньо прибрати усі документи та по можливості усім працівникам вийти із приміщення.

Дуже добре на склад повітря впливає озеленіння службових приміщень, так як рослини не тільки виконують декоративну функцію, але й впливають на склад повітря, знижують нервову та зорову втому. При виборі рослин потрібно враховувати розміри приміщення, освітленість, температурний режим та вологість повітря. Не рекомендується розміщувати квіти на шафах з документами, так як при їх поливанні виникає можливість ушкодження документів водою. Не рекомендується також розміщувати квіти на підвіконнях, так як вони зменшують потік натурального світла до приміщення.

З метою покращення складу повітря не дозволяється курити у службових приміщеннях, не потрібно користуватися парфумерними засобами, які мають сильний запах.

### Режим праці та відпочинку

Режим праці працівників служби документації повинен передбачати чередування періодів праці та відпочинку. При його регламенті враховується стислість робочого дня, характер праці, нервово-напружений стан, санітарно-гігієнічний стан тощо. Режим праці та відпочинку регламентується правилами внутрішнього трудового розпорядку де визначено початок та закінчення робочого дня, перерва на обід, фізкультурні паузи та інше. Передбачені короткі перерви для короткого відпочинку. Наприклад, для операторів ПК передбачені короткі перерви (15 хвилин) після кожного часу роботи, для працівників, які тривалий термін знаходять на своєму робочому місці, передбачені короткі перерви (5-8 хвилин) кожні 2 години праці. Фізкультурну паузу рекомендується проводити 2 рази на робочий день: перша – після 2-2,5 годин від початку робочого дня, друга – через 2-2,5 години після обідньої перерви.

## **4.2. Нормування праці**

Основним джерелом інформації в управлінській діяльності є документообіг, що фактично являє собою певну послідовність елементарних трудових процесів роботи з документами. Це такі операції: прийом

кореспонденції, відкривання конвертів, визначення цілісності вкладень, сортування за напрямками використання документів, реєстрація, виконання документів за його суттю, формування справ та підшивання документів до справи, оформлення документів, що направляються до різних установ, внесення на документи різних позначок, пошук документа, переклад інформації документа на машинний носій. Всі названі операції є характерними для більшості документів і тому є типовими.

При нормуванні документальних операцій використовують нормативи часу на виконання операцій, нормативи чисельності персоналу, а також нормативи керованості та співвідношень чисельності.

В основі всіх нормативів лежить **норматив часу** - величина витрат часу на виконання певного виду робіт при організаційно-технічних та санітарно-гігієнічних умовах праці.

Нормування праці службовців установ необхідне для підвищення ефективності роботи установ і може бути використане для визначення витрат на роботу всієї установи; для вдосконалення методів праці; для заохочування службовців до праці; рівномірного навантаження робочого завдання на одиницю часу; покращення планування роботи установи; визначення потреби в штатах; визначення необхідності понадурочних робіт; складання бюджету установи; покращення трудової дисципліни та ін.

Типові норми часу на документальні операції розроблені на основі фотохронометражних спостережень та передового досвіду роботи. Ці норми враховують час на підготовчо-заключну роботу, організаційно-технічне обслуговування робочого місця, відпочинок (враховуючи фізпаузи).

Розрахунок часу на окремі операції з документами визначають за наступною формулою:

$$N_{ч} = T_{оп}(I+K\%100)$$

$T_{оп}$  - оперативний час,

$K$  - сума часу на підготовчо-заключну роботу, організаційно-технічне обслуговування робочого місця, відпочинок та особисті потреби в % від оперативного часу ( $K = 8\%$  - за фотокарткою робочого дня).

Нормування часу проводиться за посадовою ознакою, тобто залежить від того, хто виконує роботу з документами (діловод, експедитор, секретар-друкарка, секретар).

На підставі норм часу визначають трудомісткість окремих видів робіт (операції) з діловодства. До того ж, численність служби робітників служб діловодства ( $N_{д}$ ) визначається шляхом ділення сумарної трудомісткості робіт - нормованих ( $T1$ ) і ненормованих ( $T2$ ) - на фонд робочого часу одного робітника ( $\Phi$  р.ч.):

$$N_{д} = \frac{T1+T2}{\Phi \text{ р.ч.}}$$

При введенні і використанні типових норм часу необхідно здійснити організаційно-технічні заходи зі створення відповідних умов праці виконавцями (організація робочих місць, оснащеність оргтехнікою і т.п.) та провести їх інструктаж.

В 1988 році було видано збірник «Единые нормы времени (выработки) на машинописные работы», призначений для нормування, організації обліку виконаного об'єму робіт друкарки I та III категорії при відрядній системі оплати праці. При погодинній системі оплати праці єдині норми можуть бути використані для визначення нормованого завдання, розрахунку чисельності виконавців, також планування друкарських робіт.

#### 4.3. Форми організації і роботи з документами

Організація роботи з документами - це створення оптимальних умов для всіх видів робіт з документами (до моменту його знищення або передачі на архівне зберігання).

Робота з документами підприємства може надаватися у вигляді технологічного ланцюга операцій (рис. 10).

До таких операцій можна віднести: прийом, розмітку і реєстрацію, розгляд документів керівником, порядок проходження документів в установі; їх виконання; контроль виконання; формування справ; підготовку і передачу справ до архіву.

Ступінь удосконалення технології системи роботи з документами визначається оперативністю переміщення і виконання документів та ефективністю забезпечення керівництва підприємства документаційної інформації, в якій можна виділити три групи документів: внутрішні документи, вхідні (ті, що надходять) документи, що відправляються до інших установ (вихідні). Кожна з цих груп має свої особливості обробки та проходження.



Рис. 10. Технологічний ланцюг операцій роботи з документами

Порядок складання та узгодження внутрішніх документів не має суттєвих відмінностей від складання вихідних документів і містять ті самі операції, за винятком відправки документа одержувачу.

Реєстрація документів може проводитися для всіх груп документів. На багатьох підприємствах реєстрація внутрішніх документів не ведеться.

Робота з виконання і контролю документів ведеться з вхідними, внутрішніми і за винятком з вихідними. Формування справ та інші операції по підготовці та передачі до архіву проводиться для всіх груп документів аналогічно.

#### **4.4. Структура та функції канцелярії**

Робота з документами на підприємстві (в установі) здійснюється спеціальною службою - канцелярією. Структура канцелярії установлюється на основі типових структур, які діляться на чотири категорії, відповідно до категорії підприємства. Канцелярія функціонує на підставі типового положення про канцелярію.

Типове положення про канцелярію має такі основні частини:

1. Загальне положення (визначаються основні завдання та керівництво канцелярією).

2. Основні завдання та функції.

3. Права, обов'язки та відповідальність начальника канцелярії.

Основними функціями та завданнями канцелярії є:

- одержання та облік документів, контроль за їх проходженням у відповідних підрозділах;
- облік документів, підготовлених і оформлених у підрозділі, відправлення вихідної кореспонденції;
- організація та забезпечення документаційного та організаційно-технічного обслуговування роботи колегіальних органів;
- своєчасне подання вхідної кореспонденції керівнику, а після одержання його усної вказівки або письмової резолюції – безпосередньому виконавцю; ознайомлення працівників із розпорядчими та інформаційними документами;
- систематичне інформування керівника підрозділу щодо стану виконання документів і доручень;
- видача працівникам справ і документів для роботи, контроль за їх поверненням, зберіганням та знищенням;
- довідкова робота з питань проходження документів у підрозділах;
- підготовка проекту номенклатури справ на наступний рік, ведення і формування справ відповідно до номенклатури справ;
- участь у проведенні експертизи цінності документів, підготовка та передача справ на архівне зберігання;
- одержання в тимчасове користування архівних справ, повернення їх після закінчення строку використання;
- ознайомлення новопризначених працівників з інструкцією по діловодству та іншими нормативними документами щодо ведення діловодства;
- забезпечення тиражування матеріалів до нарад, засідань та інших заходів, що здійснюються у підрозділах

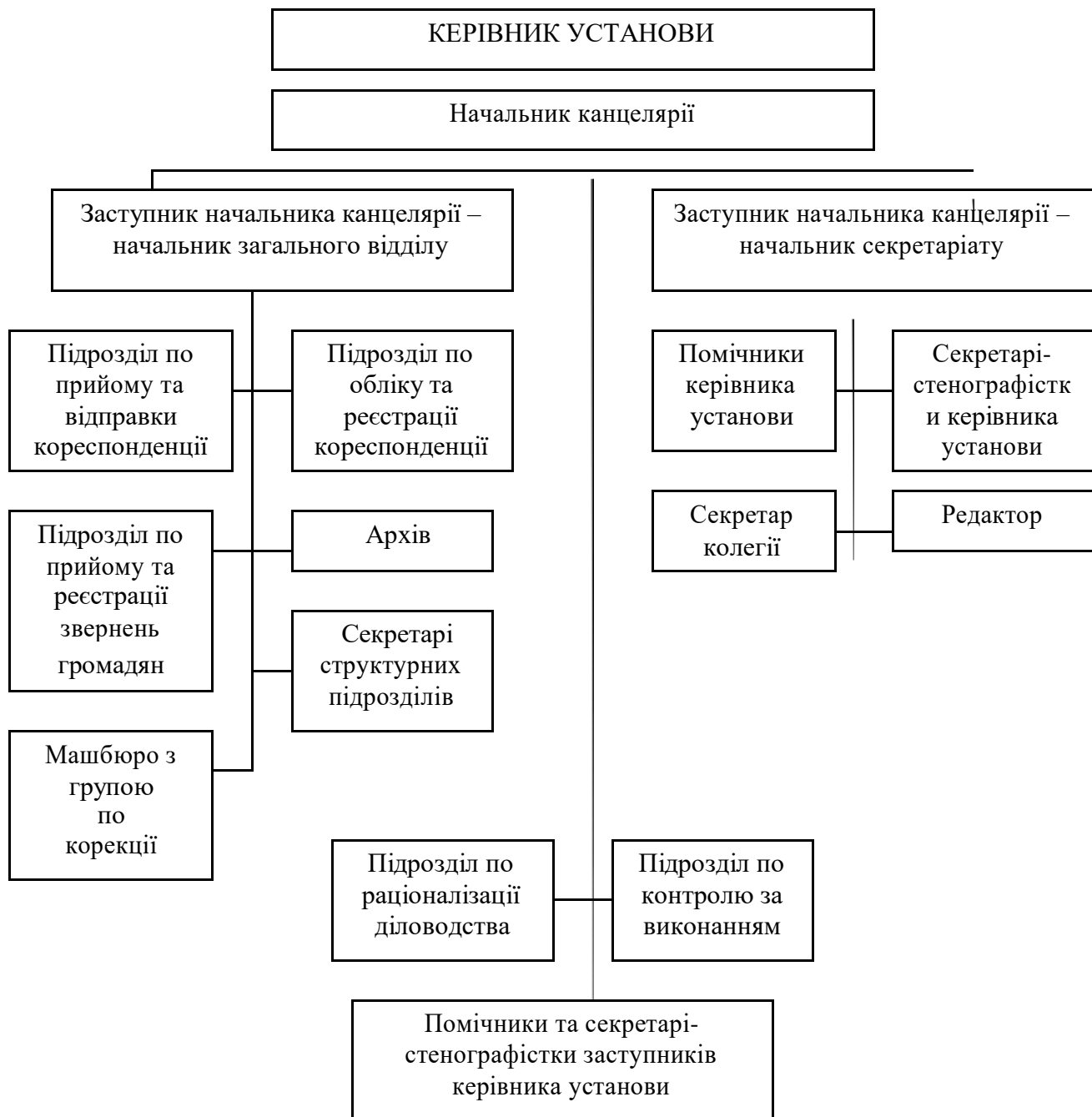
### Структура канцелярії підприємства I категорії

Канцелярія має багато підрозділів, які займаються певними операціями з документами і вся робота з документами організовується так, щоб керівники та спеціалісти підприємства (установи) були в значній мірі звільнені від операцій з документаційного обслуговування.

Керує канцелярією начальник канцелярії, який підпорядкований керівникові підприємства. Начальнику канцелярії підпорядковані два заступники начальника канцелярії: заст. начальника канцелярії - начальник загального відділу, якому підпорядковані наступні підрозділи: підрозділ по прийому та відправці кореспонденції; підрозділ з обліку та реєстрації листів громадян; архів, друкарська частина з коректорською групою; секретарі структурних підрозділів. Замісник начальника канцелярії - начальник секретаріату, якому підпорядковані наступні підрозділи виконавців: помічники керівника підприємства; секретарі - стенографістки керівника підприємства; секретар колегії, редактор.

Начальнику канцелярії безпосередньо підпорядковані: підрозділи або виконавці з раціоналізації діловодства; підрозділи або виконавці з контролю виконання. Методичне керівництво здійснює начальник канцелярії над помічниками та секретарями-стенографістками заступників установи (підприємства). Схематично структура канцелярії підприємства I категорії представлена на рис. 11.

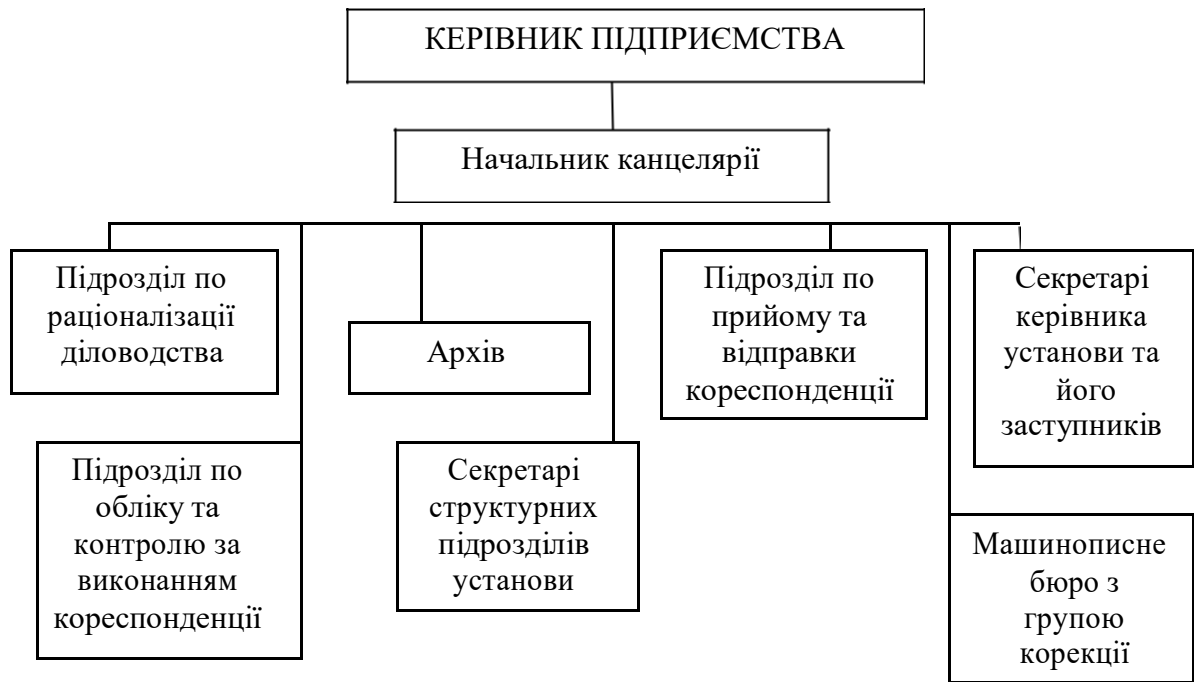




*Рис.11. Структура канцелярії підприємства I-ї категорії*

### Структура канцелярії установи II та III категорії

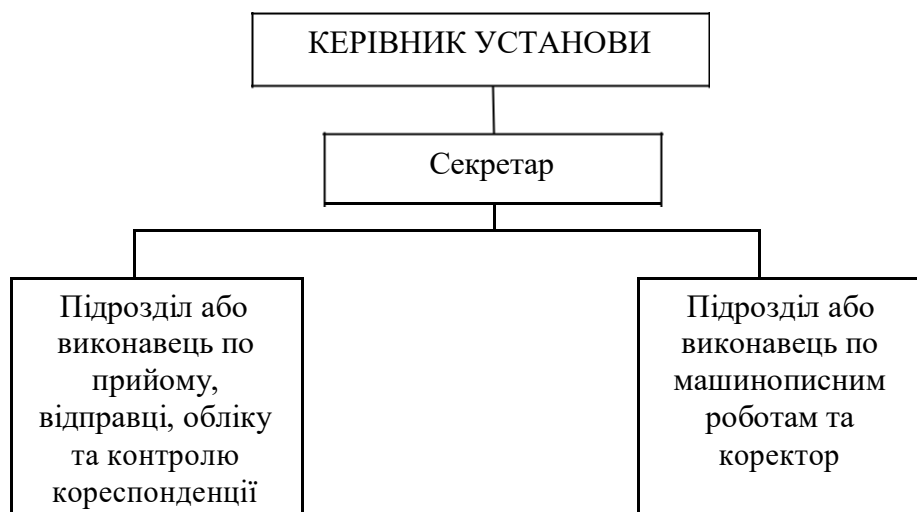
Канцелярія установ 2 та 3 категорії має простішу структуру. Очолює канцелярію начальник канцелярії, який підпорядкований керівнику підприємства. До складу канцелярії входять такі підрозділи: підрозділи або виконавці з раціоналізації діловодства, підрозділи або виконавці з обліку і контролю виконання кореспонденції, підрозділ або виконавці з приймання та відправки кореспонденції, секретарі структурних підрозділів, архів, друкарське бюро з коректорською групою, секретарі керівника підприємства і його заступників. Структура канцелярії підприємства II та III категорії зображено на рис. 12.



*Рис. 12. Структура канцелярії підприємства II та III категорії*

#### Структура канцелярії установи 4 категорії

Керівник установи веде загальне керівництво документаційним забезпеченням, йому підлеглий секретар, що керує роботою підрозділу або виконавця по основним операціям з документами (прийом, відправлення, облік, контроль за виконанням документів) та роботою підрозділу або виконавця друкарських робіт і коректора. Структура канцелярії 4-ї категорії зображена на рис. 13.



*Рис. 13. Структура канцелярії підприємства 4-ї категорії*

#### **4.5. Посадовий та чисельний склад персоналу служб документації**

Посадовий та чисельний склад персоналу канцелярії залежить від об'єму документообігу. Максимальний посадовий та чисельний склад персоналу служби діловодства характерний для підприємства 1 та 2 категорії. Назва посад робітників канцелярії підприємства встановлюються згідно з єдиною номенклатурою посад службовців, розроблено НДІ праці. Це начальник канцелярії, начальник секретаріату, замісник начальника канцелярії, помічник керівника підприємства, секретар колегії, методист, завідувач архівом, завідувач експедицією, редактор, коректор, інспектор, секретар-стенографістка, секретар, діловод, друкарка, стенографістка, експедитор, кур'єр.

Згідно виконуваної роботи посади в канцелярії діляться на керівний склад, спеціалістів, технічних виконавців.

Для спеціалістів та виконавців підприємств, які здійснюють керівництво одним або декількома підлеглими йому виконавцями можуть бути установлені посади старших (наприклад, старший інспектор, старша друкарка і т. п.).

Чисельність робітників служб діловодства підприємств, установ та організацій визначається затвердженими нормативами чисельності.

Чисельність робітників канцелярії в установі визначається на основі типових норм часу на роботи з документами і об'єму документообігу, аналізу організації і затрат праці робітників служб.

Культура персоналу діловодства передбачає культуру ведення робочого місця, культуру прийому відвідувачів, особисту культуру працівників служби діловодства, культуру роботи з листами громадян (скарги, пропозиції, заяви) та культуру ведення роботи з документами.