

## Тема 6. Організація роботи з документами

### 6.1. Приймання та попередній розгляд документів Приймання документів

Вся кореспонденція, що надходить до установи, приймається секретарем або канцелярією. Залежно від того, до якої категорії відноситься підприємство чи установа, попередній перегляд кореспонденції здійснює експедиція (підрозділ канцелярії з приймання та відправлення кореспонденції) або секретар, який розкриває всі конверти за винятком тих, що мають відмітку «особисто» та адресованих громадським організаціям.

Конверти розкриваються, перевіряється їх вміст, цілісність вкладень, їх правильність адресування, відповідність номерів на документах і конвертах. У разі відсутності якоїсь частини документа чи додатку до нього, невідповідність номерів на конверті і на документі, складається акт у двох примірниках, який надсилається відправнику, а один залишається в канцелярії.

В деяких випадках конверти зберігаються, як доказ встановлення адреси відправника, або дати документа, які часом додаються до судових справ.

Неправильно оформлені (непідписані, незасвідчені) пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправнику.

#### Розгляд документів

Попередній розгляд документів здійснює керівник канцелярії установи або інша особа, яка призначається наказом керівника установи, в установі 4 категорії цю роботу проводить секретар.

Мета попереднього розгляду документів - розподіл їх на ті, що підлягають реєстрації і ті, що не підлягають реєстрації; на ті, що потребують обов'язкового розгляду керівництвом ( власником фірми) або безпосередньо виконавцями відповідно до їх функцій. Здійснюється він у день одержання документів або у перший робочий день у разі їх надходження у неробочий день. Доручення з вищих органів правління, телеграми і телефонограми розглядаються негайно. При цьому керівництву передаються насамперед документи урядових та інших органів, що містять інформацію з принципових питань діяльності установи і потребують їх вирішення. Інші документи передаються структурним підрозділам і виконавцям за призначенням. Установи про виконання та строки виконання фіксуються в резолюціях, які пишуть керівники після перегляду документів, встановлюючи конкретних виконавців.

## **6.2. Вимоги щодо реєстрації документів**

Реєстрація документів - це запис необхідної інформації про документ, що надійшов, шляхом проставлення на ньому умовних позначень (реєстраційного індексу, дати надходження).

Мета реєстрації - забезпечення їх обліку, контролю виконання та оперативного використання наявної в них інформації.

Реєстрація документів здійснюється централізовано. Децентралізована реєстрація допускається в установах з обсягом документообігу понад 10 тис. документів на рік, з територіально роз'єднаними структурними підрозділами. Місце реєстрації документів закріплюється в інструкції з діловодства установи, до якої додається затверджений перелік документів, що не підлягають реєстрації. Примірний перелік документів, що не підлягають реєстрації може мати наступну форму:

### **Перелік документів, що не підлягають реєстрації діловодною службою:**

1. Листи, що надійшли до відома.
2. Телеграми і листи про дозвіл на відрядження і відпустки.
3. Графіки, наряди, рознарядки.
4. Зведення та інформація, надіслані до відома.
5. Навчальні плани, програми (копії).
6. Рекламні повідомлення, плакати, програми нарад, конференцій тощо.
7. Прейскуранти (копії).
8. Вітальні листи і запрошення.
9. Друковані видання (книги, журнали, бюлетені).
10. Місячні, кварталні, піврічні звіти.
11. Форми статистичної звітності

Реєстрації підлягають всі документи, які всебічно висвітлюють діяльність установи (фірми), що потребують обліку, виконання і використання з довідковою метою (розпорядчі, планові, звітні, обліково-статистичні, бухгалтерські, фінансові тощо).

Реєстрація документа – це фіксування факту створення чи надходження документа шляхом поставлення на ньому умовного позначення – реєстраційного індексу з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ.

Реєстраційний індекс складається з порядкового номеру в межах груп документів, що реєструються й доповнюється індексом кореспондента для вихідних документів (індексом структурного підрозділу відповідно до номенклатури справ). Реєстраційний номер – це порядковий номер, що присвоюється вхідним чи вихідним документам під час їх реєстрації та є частиною індексу документа. Реєстрації підлягають ті документи, що надходять; ті, що створюються і функціонують в установі; ті, що направляються до інших установ.

Кожний документ реєструється в установі тільки один раз. Такий принцип реєстрації документів. Вхідні документи реєструються в день їх надходження, або не пізніше наступного дня, якщо документ надійшов у

неробочий час. Створені в установі документи реєструються в день підписання їх або затвердження.

Реєстрація проводиться в межах груп документів залежно від найменування, виду, автора і змісту. У процесі реєстрації документам надаються умовні позначення - реєстраційні індекси, які складаються з порядкових номерів у межах типу документа, що реєструються і доповнюється індексами за номенклатурою справ, питань діяльності, кореспондентів тощо.

Реєструються документи на реєстраційно-контрольних картках (РКК) (установах 1,2 та 3 категорії), що придатні для обробки засобами обчислювальної техніки.

У невеликих установах (4 категорії) допускається застосовувати журнальну форму реєстрації:

### ЖУРНАЛ реєстрації вхідних документів

Індекс реєстрації документа	Дата надходження документа	Звідки надійшов документ	Дата та індекс отриманого документа	Вид документа та короткий зміст, резолюція	Термін виконання	Кому направлено документ (виконавець)			Позначка про виконання документа
						Структурний підрозділ (індекс)	Правильно вручене/внесене	Підпис та дата отримання	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### ЖУРНАЛ реєстрації вихідних (або внутрішніх) документів

Дата та індекс документа	Кореспондент	Короткий зміст	Контроль за виконанням документів		Кому направлено
			Встановлений термін виконання	Позначка про виконання	
1	2	3	4	5	6

За картковою формою реєстрації вид і визначення кількості картотек залежить від конкретних потреб роботи установи. В установах, де реєстрація ведеться по структурних підрозділах і там складаються довідкові картотеки. Реєстраційні картки складаються в двох примірниках (для канцелярії і структурного підрозділу, якому картка передається разом з документом), а в разі взяття документа на контроль виготовляються три примірники реєстраційної картки.

Реєстраційні картки групуються в обліково-довідкові картотеки, які заводяться окремо на кожний календарний рік. Вони складаються з двох

частин: виконаних і невиконаних документів. Перша використовується для пошуку виконаних документів з певного питання, друга - для пошуку документів в процесі їх виконання за виконавцями, кореспондентами або строками виконання.

У міру виконання документів картки перекладають із розділів першої частини картотеки з поставленням на них необхідних позначок про виконання у відповідний розділ і рубрику другої частини картотеки.

Слід уявити, що різні за призначенням документи реєструються окремо. Наприклад, окремо реєструються урядові документи, накази керівника з основної діяльності, накази щодо особового складу та про відрядження, рішення колегії, акти ревізій фінансово-господарської діяльності, бухгалтерські зведення тощо. Відповідно до цього за журнальної форми реєстрації документів рекомендується вести такі журнали:

- урядових документів;
- наказів керівника установи з основної діяльності;
- наказів щодо особового складу;
- відряджень;
- рішень колегії установи;
- актів ревізій фінансово-господарської діяльності тощо.

Автоматизована реєстрація документів проводиться централізовано в місцях реєстрації документів, обладнаних засобами обчислювальної техніки. Запис здійснюється шляхом прямого вводу з документа реквізитів реєстрації, або з реєстраційно-контрольної картки.

Обов'язкові реквізити реєстрації:

- назви документа;
- автор документа, (кореспондент);
- дата документа;
- індекс документа;
- заголовок документа або його короткий зміст;
- резолюція (виконавець, зміст доручення, автор, дата, підпис);
- відповідальний виконавець;
- термін виконання;
- позначка про виконання ( короткий запис вирішення питання, дата виконання, індекс документа-відповіді).

За автоматизованої системи реєстрації формується банк реєстраційних даних, а за наявності сітки - центральний банк реєстраційних даних.

Автоматизовані банки даних забезпечують працівників апарату управління інформацією про всі документи та місце їх знаходження за допомогою вводу інформації на дисплей і виготовлення машинограм.

Пошук необхідної інформації здійснюється автоматизовано в місцях реєстрації та обробки інформації. Ця робота проводиться централізовано.

### 6.3. Організація контролю за документами

Контроль за виконанням документів ведуть спеціальні служби контролю (в канцелярії підприємства 1,2 категорії - підрозділ з контролю виконання кореспонденції), а в установах 3-4 категорії - секретарі; керівник установи чи фірми, або особа, призначена для виконання цієї функції.

Контроль за виконанням документів включає наступні операції:

- постановку документа (доручення) на контроль, формування картотеки контрольованих документів;
- перевірку своєчасного доведення документа до виконавця;
- облік і узагальнення результатів контролю виконання документів (доручень);
- інформування керівника про хід і підсумки виконання документів на оперативних засіданнях, засіданнях колегіальних органів;
- зняття документів з контролю;
- формування картотеки виконаних документів.

Контроль за виконанням документів рекомендується вести на реєстраційних картках. Контрольні реєстраційні картки можуть відрізнятися від основних карток кольором. Контрольні картки можуть заводитися на доручення керівника установи, які були надані в усній формі.

На контрольних картках та на документах, які були поставлені на контроль, ставить знак контролю „К”, або штамп „КОНТРОЛЬ”. Для відмітки про контроль ДСТУ 4163-2003 відведено визначене місце на лівому березі бланку документа на рівні реквізиту „заголовок до тексту”.

Дані про хід виконання документів, отримані за телефонним запитом або під час перевірки структурного підрозділу-виконавця, вносяться до графи „Контрольні відмітки” зворотної сторінки картки.

В установах 1-ї та 2-ї категорії складаються на направляються до структурних підрозділів-виконавців переліки невиконаних в термін документів. Після заповнення відповідних граф переліки повертаються до контрольної служби. Цей перелік має наступну форму:

Перелік документів, які не виконані \_\_\_\_\_  
(назва та індекс структурного підрозділу)  
\_\_\_\_\_ у встановлені терміни, станом на \_\_\_\_\_

№ п/п	Звідки надійшов документ	Корегування документа	Термін виконання	П.І.П. посадовця	Прочитана/непрочитана	Стан виконання	Копії/буле виконано
1	2	3	4	5	6	7	8

Даний перелік підписує начальник діловодної служби до складу якої входить контрольна служба.

Контроль за виконанням звернень громадян здійснюється за окремою картотекою.

Для контролюємих вихідних ініціативних документів, за якими очікується відповідь, рекомендується виділити спеціальний розділ в довідковій картотеці. Систематизувати картки в цьому розділі доцільно за термінами виконання завдань або за очікуваними датами отримання відповідей. Приблизний термін очікуваної відповіді на ініціативний документ проставляється на копії документа при реєстрації в тому випадку, якщо термін не вказаний в самому тексті документа.

Документ вважається виконаним лише тоді, коли поставлені у ньому питання вирішені та кореспонденту надано відповідь по суті. Якщо виконання документа чи доручення не було задокументовано, відмітка про виконання робиться на самому документі-запиті та в контрольній картці.

Після виконання документи знімаються з контролю. Зняти документ з контролю може лише та посадова особа, яка його ставила на контроль; при цьому на документі та карточці робиться відмітка про зняття з контролю. Дані про виконання документа та зняття з контролю вносяться до контрольної картки.

Сьогодні багато установ впроваджують у організацію документообігу автоматизовані системи. За допомогою цих систем контроль за виконанням документів значно підвищує оперативність та чіткість контролю, його дієвість. Автоматизований контроль за виконанням документів можна зобразити схематично (рис.16 )

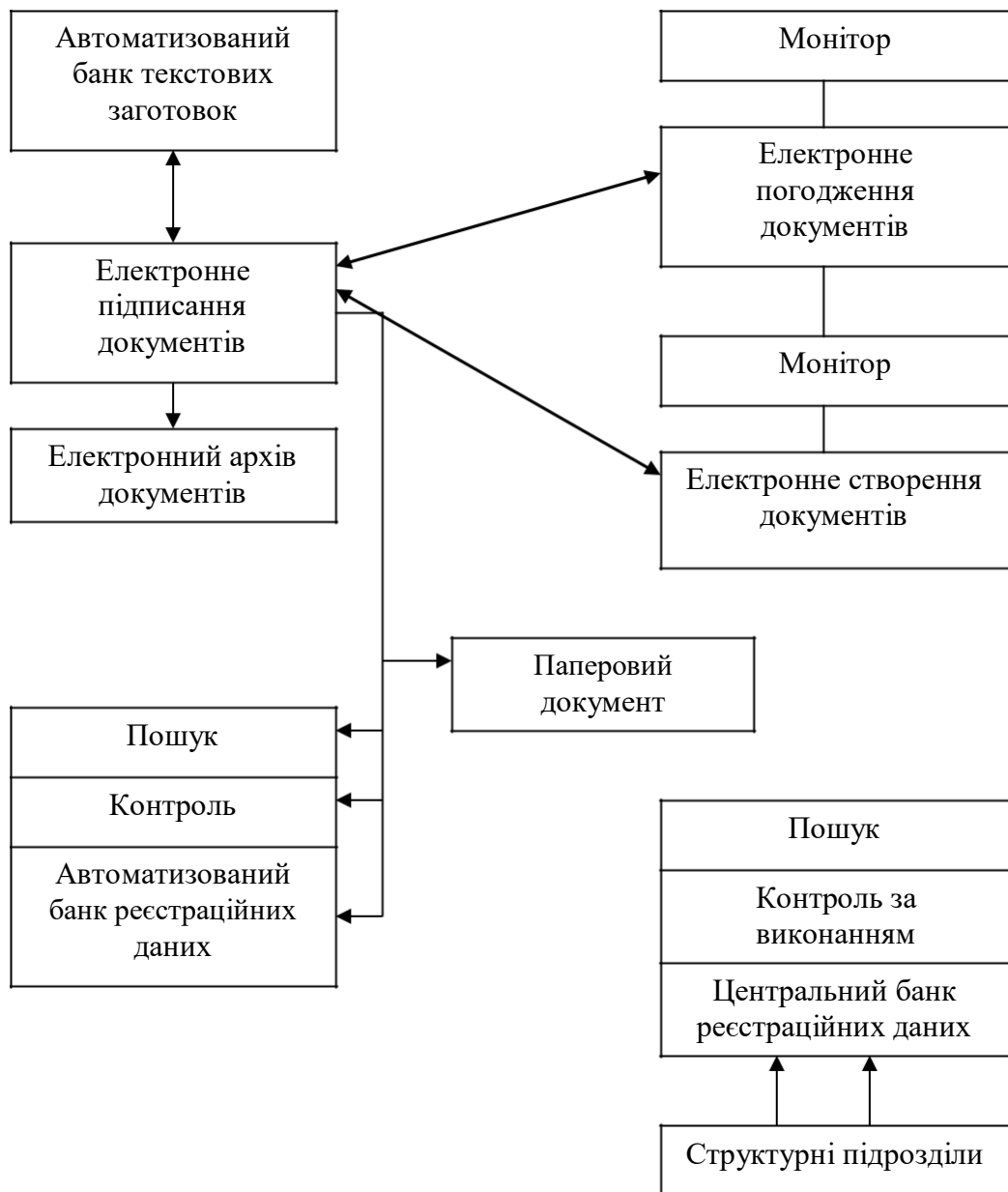


Рис.16. Автоматизований контроль за виконанням документів

#### 6.4. Завдання та правила контролю виконання документів

Виконання документів в установі повинно постійно контролюватися. Контролю за виконанням підлягають найбільш важливі вхідні, вихідні та внутрішні документи.

Організація контролю за виконанням документів повинна забезпечувати їх своєчасне та якісне виконання.

Дії по контролю за виконанням документів включають в себе безпосередню перевірку та регулювання ходу виконання, облік та аналіз результатів виконання документів в установі, що знаходяться на контролі.

Робота по контролю за виконанням документів полягає:

- в обов'язковому обліку визначених категорій документів;
- у відповідності до розробленого переліку та за вказівкою керівника;
- в систематичному спостереженні за їх фактичним виконанням;

- в прийнятті заходів, які направлені на своєчасне виконання;
- у впливі на безпосередніх виконавців з метою підвищення виконавської та трудової дисципліни;
- в періодичному аналізі результативності контролю для наступного виправлення виявлених недоліків.

Контроль за виконанням документів та доручень, які в них містяться, здійснюється керівниками установ, керівниками структурних підрозділів та повноваженими ними особами. Безпосередній контроль за виконанням документів покладається, як правило, на діловодну службу установи та спеціальну контрольну службу, яка функціонує в її структурі.

В структурних підрозділах установи контроль за виконанням документів здійснює особа, яка є відповідальною за організацію роботи з документами. Відповідальність за організацію контролю покладається безпосередньо на керівників структурних підрозділів.

Категорії документів, які підлягають контролю, встановлюються відповідно до діючих нормативних актів та з урахуванням специфіки діяльності конкретної установи та закріплюються в переліку. За вказівкою керівника на контроль можуть бути поставлені документи, які не включені до переліку, а також окремі усні вказівки.

Визначаючим критерієм постановки документа на контроль є його зміст.

## **6.5. Терміни виконання документів**

Терміни виконання документів можуть бути типовими та індивідуальними.

Типові терміни виконання документів встановлюються для окремих, найбільш масових категорій документів, які підлягають контролю відповідно до діючого законодавства та Примірною переліку документів, які підлягають контролю за виконанням, із зазначенням термінів виконання. Типові терміни виконання документів повинні бути наступними:

1. Закони України, Укази Президента України, Постанови Кабінету Міністрів України – відповідно до терміну, який в них зазначено.
2. Депутатський запит – не пізніш як у 15-денний строк з дня його одержання або інший термін, який встановлено Верховною Радою України.
3. Листи-доручення і листи-запити установ вищого рівня – до зазначеного в них терміну або протягом 30 днів.
4. Телеграми, в яких порушуються питання, що потребують термінового розв'язання – до 2 днів, решта – протягом 10 днів.
5. Накази керівника установи – відповідно до терміну, який в них зазначено.
6. Рішення колегіального органу – відповідно до терміну, який в них зазначено.
7. Звернення громадян – протягом 1 місяця.

В інших випадках терміни виконання документів, як правило, не повинні перевищувати 10 днів. Більш тривалий термін може бути встановлено для документів, які мають складний характер виконання.



Індивідуальні терміни виконання документів встановлюються для найбільш важливих документів керівником установи або структурного підрозділу та зазначаються у самому документі.

Індивідуальні терміни виконання фіксуються у резолюції керівника установи. Якщо індивідуальний термін виконання відрізняється від типового терміну, який встановлено для даної групи документації, тоді терміном виконання документа вважається індивідуальний строк.

Якщо у вхідному документі, який надійшов до установи, вказано термін, для кого необхідно отримати відповідь, тоді необхідно дотримуватися цього терміну.

Термін виконання вхідного документа вважається з моменту надходження цього документа до установи.

Строк виконання документа може бути змінений лише за вказівкою тієї особою, яка його встановила, а у разі її відсутності – посадової особи, яка її заміщає. У разі потреби термін може бути продовжено за обґрунтованим проханням виконавця, яке подається не пізніше як за 3 робочих дні до закінчення встановленого строку, а щодо документа без зазначеного строку - до закінчення 30-денного строку від дати його одержання.

Документи без зазначення терміну виконання повинні бути виконані не пізніше як за 30 календарних днів, а документи з позначкою „терміново” – протягом 7 робочих днів від дати підписання документа. У цьому разі для підготовки доручення до документа надається 1 день.

В разі затримки виконання документів контрольна служба установи повинна прийняти заходи для встановлення та уникнення причин затримки та забезпечення своєчасного виконання документів.

## **6.6. Аналіз даних про виконання документів**

Дані про результати виконання документів, які знаходяться на контролі узагальнюються станом на перше число кожного місяця та доповідаються керівнику установи.

В установах 1-ї та 2-ї категорії щомісячно складаються звіти про виконання документів та звіти розгляду звернень громадян.

Практикою вироблена наступна форма звіту:

### **ЗВЕДЕННЯ про виконання документів, що підлягають контролю станом на 200 року**

№ п/п	Найменування та індекс структурних підрозділів	Документи, які знаходяться на контролі				
		Всього на контролі	Виконані	Виконані з порушенням терміну	Не виконані	Термін виконання не настав
1	2	3	4	5	6	7

Керівник  
діловодної служби

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (І.П.П.)

Дані про хід і результати виконання документів періодично аналізуються. На підставі аналізу розробляються пропозиції по прискоренню виконання документів та підвищення виконавської дисципліни, удосконаленню організації контролю та управління в цілому.