

ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ НА ПІДПРИЄМСТВІ



- 8.1. Поняття документообігу на підприємстві.
- 8.2. Складання номенклатури та формування справ.
- 8.3. Приймання, розгляд і реєстрація документів.
- 8.4. Робота з вихідними документами.
- 8.5. Типові терміни виконання документів.
- 8.6. Організація контролю за виконанням документів.
- 8.7. Робота з листами, пропозиціями, заявами та скаргами громадян.

Базові поняття: *раціональна обробка текстових матеріалів, вимоги до раціоналізації організації документообігу, уніфікація та стандартизація документів, засоби раціональної обробки текстових матеріалів, маркування тексту, розгляд документів, раціональні технології листування, розподіл вхідних документів, напрями та переваги попереднього розгляду документів, вихідні документи, методи контролю за станом документального забезпечення управління.*

8.1. Поняття документообігу на підприємстві

Під документообігом розуміють рух документів на підприємстві з моменту їх отримання або створення до завершення виконання або відправки на архівне зберігання.

ЄДСД встановила основні принципи організації документообігу — проходження документів має бути оперативним, цілеспрямованим, тобто, виключати зворотні, зигзагоподібні та інші маршрути. Має діяти принцип одноразового перебування документа в одному структурному підрозділі або у одного виконавця.

Існує чітка система послідовних операцій з документами:

- приймання та реєстрація;
- розгляд керівником;
- порядок проходження в організації;
- виконання;
- контроль виконання;
- формування справ;
- підготовка і передача справ до архіву.

Основу правильної організації обігу документів становить чітке розмежування функцій і обов'язків між працівниками підприємства.

Вимоги до раціоналізації організації документообігу та напрями його удосконалення наведені на рис. 8.1, 8.2.

Точне знання обов'язків підвищує відповідальність кожного співробітника, при цьому виключає дублювання операцій при роботі з документами. Відповідний розподіл праці у такому разі закріплюється в посадових інструкціях і функціональних обов'язках.

Передача документів на всіх етапах проходження (на розгляд, виконання, від одного виконавця до іншого) здійснюється тільки через працівника, який відповідає за діловодство, за резолюцією керівника підприємства.

З метою раціональної організації діловодства на підприємствах, необхідно визначити ті потоки документообігу, які найбільше впливають на здійснення основних функцій підприємства. Вивчення інформаційних потоків дає можливість визначити завантаженість структурних підрозділів прийняттям, передачею та опрацюванням документальної інформації (рис. 8.3).

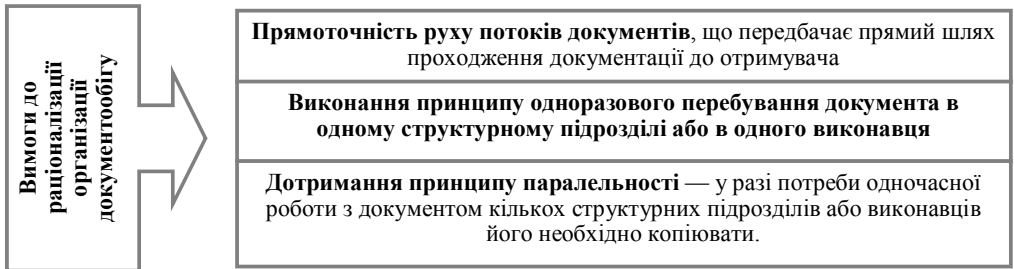


Рис. 8.1



Рис. 8.2

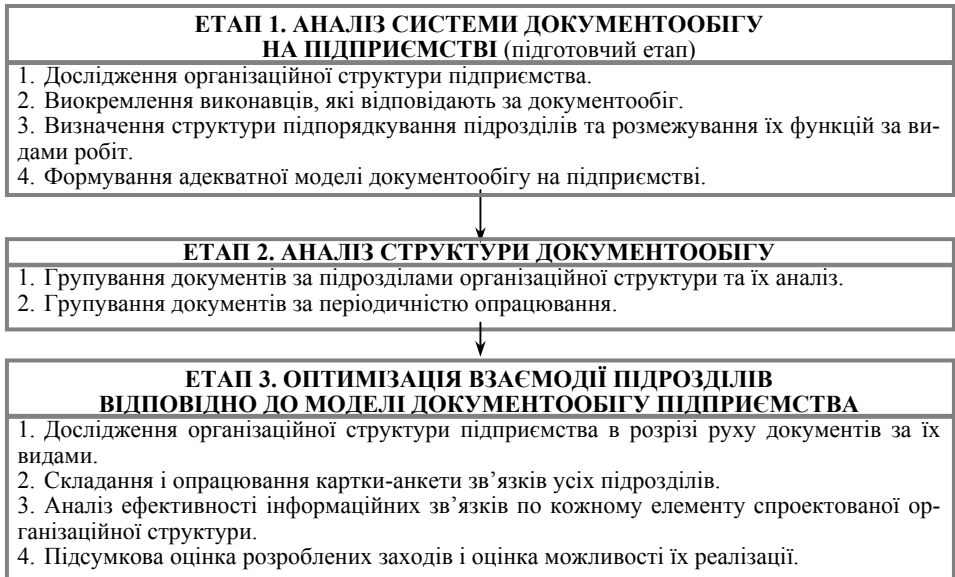


Рис. 8.3. Оцінка аналізу й оптимізації документообігу на підприємстві

Організація документообігу значною мірою залежить від обсягу кореспонденції. Обсяг документообігу є одним з найважливіших показників управлінської діяльності підприємства.

Прийом і опрацювання вхідних документів здійснює секретар-референт.

Документи, що надходять на підприємство, проходять такі етапи:

- ◆ первинне опрацювання;
- ◆ попередній розгляд;
- ◆ реєстрація;
- ◆ розгляд документів керівництвом;
- ◆ направлення на виконання;
- ◆ контроль виконання;
- ◆ виконання документів;
- ◆ підшивка документів до справи.

Первинне опрацювання кореспонденції полягає у перевірці правильності доставки та цілісності вкладень; фіксуванні факту надходження документа та підготовці кореспонденції, доставленої не за призначенням.

При перевірці цілісності вкладень всі конверти, за винятком тих, що мають позначку (особисто) та листів на адресу громадських організацій, розкриваються.

При цьому перевіряється цілісність конверта та вкладення. При виявленні пошкоджень, відсутності документів чи додатків до них, слід повідомити кореспондента.

Сортування здійснюється на:

- листи, заяви, телеграми;
- документи, які належать до переписів по заявах;
- інші документи.

Анонімні звернення не реєструються.

Конверти, які надходять з кореспонденцією, зберігаються та додаються до документів:

- тільки якщо по конверту можна виявити адресу адресанта, дату відправки та отримання документа або якщо вони мають розбіжності;
- при некомпетентності вкладених документів;
- якщо документ необхідно подати для підтвердження витрат по оплаті кореспонденції.

Інші конверти знищуються.

Для фіксування факту надходження на документі, який підлягає реєстрації; про- ставляється реєстраційний штамп на полі реквізиту «відмітка про надходження», де записується дата отримання документа — це факт реєстрації документа.

Прийняття управлінського рішення по конкретному документу — одна із основних функцій керівника, вирішальна ланка в технології управління.

8.2. Складання номенклатури та формування справ

Класифікація документів — це поділ усіх документів за певними ознаками на справи.

Справою називається сукупність документів, сформованих за якоюсь ознакою, зібраних у тверду обкладинку, оформлених за чіткими правилами.

Практичне діловодство користується такими ознаками групування документів у справі:

- за назвою видів документів, наприклад «Акти», «Накази», «Контракти» тощо;
- за змістом документів, наприклад «Документи (контракти, кошториси, листування), «Про постачання паперу в 2007—2008 рр.»;
- за об'єктами, фірмами-контрагентами, наприклад «Документи (протоколи, акти, контракти, листування), спільної діяльності з АТ «Ера» за 2007 р.»;
- за грифом обмеженості доступу до документів, що містять комерційну (або державну) таємницю.

Можуть бути й інші ознаки класифікації. Це залежить від конкретних умов діяльності конкретної організації чи фірми.

Основним видом роботи, що забезпечує систематизацію документів у діловодстві, є складання номенклатури справ.

Номенклатура справ — це систематизований список справ, що заведені в діловодстві підприємства; вона призначена для обліку і групування виконаних документів у справи, включає всі справи підприємства, журнали реєстрації, довідкові картотеки.

Не включаються до номенклатури науково-технічні документи та друковані видання.

Номенклатура справ потрібна для швидкого пошуку документів за їх змістом і видами. Від її якості залежить оперативність роботи з документами та надійність їх зберігання. Наявність номенклатури справ у кожній установі, організації, підприємстві обов'язкова.

Для визначення розділів номенклатури використовуються назви структурних підрозділів підприємства, а при їх відсутності — напрями діяльності фірми або посад керівників і спеціалістів.

Наприклад:

01 — директор,

02 — юристконсульт

04 — головний бухгалтер

На початку кожного розділу вказуються найважливіші для діяльності підприємства документи, накази, протоколи, акти. Після цього наводяться листування та інші інформаційно-довідкові документи. У кінці розділів — журнали обліку чи довідкові картотеки.

Заголовки справ мають бути короткими і відповідати змісту документів, що перебувають у даній справі.

Номенклатура справ підписується секретарем-референтом і затверджується керівником підприємства. Вона складається, як мінімум, у трьох примірниках. Перший зберігається у справі, другий є робочим і вивішується на стінці шафи зі справами, третій передається до архіву підприємства.

Протягом року до номенклатури можуть вноситися заголовки нових справ. Для цього між розділами номенклатури слід залишати пропуски. Заведеною номенклатурою можна користуватися кілька років, якщо не відбувається значних змін у структурі й функціях підприємства.

При формуванні справ слід дотримуватися таких вимог:

- документи різних термінів зберігання формуються в різні справи;
- статут підприємства та інші установчі документи формуються в окрему папку;
- контракти підприємства поділяться на дві групи, що зберігаються в різних справах. Перша група — комерційні контракти; друга — трудові контракти з працівниками;
- накази по виробничій діяльності формуються окремо від наказів по особовому складу;
- особові справи, особові картки формуються за алфавітом прізвищ співробітників підприємства;
- документи обмеженого доступу з грифом «КТ» або «Конфіденційно» формуються окремо від решти документів.

Для формування справ використовують звичайні канцелярські папки, розраховані на 200 аркушів. Останнім часом надходять папки імпортного виробництва, у яких обсяг підшитого матеріалу можна збільшити у кілька разів.

8.3. Приймання, розгляд і реєстрація документів

8.3.1. Приймання документів

Вся кореспонденція, що надходить до установи, приймається канцелярією. Прийманням підлягає також доплатна кореспонденція, оплата якої здійснюється на підставі конвертів, де зазначена її сума.

У канцелярії розкриваються всі конверти, за винятком тих, що мають напис «особисто» чи адресованих громадським організаціям установи (профкому, жіночій раді тощо).

При розкритті конвертів перевіряється їх цілісність, а також відповідність номерів на документах і конвертах. У разі відсутності документа або додатків до нього, невідповідності номера на конверті номеру документа складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику, а другий залишається в канцелярії. Зразок акта наведено у додатку 1.

Якщо виявлено пошкодження конверта, необхідно зробити відповідну позначку в поштовому реєстрі.

Зберігати конверти і додавати їх до документів слід лише тоді, якщо за ними можна встановити адресу відправнику, час відправки і отримання, якщо на конверті відсутні окремі документи чи номери документів не відповідають номерам на конвертах. Конверти додаються також до судових, арбітражних справ, позовних заяв і касаційних скарг та листів, заяв і скарг громадян.

Неправильно оформлені (не підписані, не засвідчені), пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправнику чи пересилаються за належністю.

8.3.2. Розгляд документів

Попередній розгляд документів здійснює керівник канцелярії установи або інша, призначена для цього особа відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Метою попереднього розгляду документів є поділ їх на такі, що потребують обов'язкового розгляду керівництвом (власником) установи або безпосередньо виконавцями відповідно до їхніх функціональних обов'язків, визначення необхідності їх реєстрації, а також встановлення терміну виконання. Здійснюється він у день отримання документів або у перший робочий день у разі їх надходження у неробочий час. Доручення вищих органів управління, телеграми і телефонограми слід розглядати негайно.

У ході попереднього розгляду документів варто керуватися Положеннями про установу та її структурні підрозділи, посадовими інструкціями, класифікаторами ділянок та питань діяльності установи, номенклатурами справ, схемами руху документів.

Керівництву або власнику установи насамперед передаються документи урядових та інших вищих органів, а також найважливіші документи, що містять інформацію з принципів питань діяльності установи і потребують їх вирішення. Інші документи передаються структурним підрозділам і виконавцям за призначенням. Наслідки розгляду документів фіксуються в резолюції.

З метою забезпечення ритмічності роботи канцелярія за погодженням з керівництвом установи чи її власником розробляє графіки доставки кореспонденції підрозділам.

8.3.3. Реєстрація документів

Реєстрація документів полягає у фіксації факту створення або надходження документа шляхом проставлення на ньому умовних позначень — реєстраційних індексів з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ.

Реєстрація документів — це запис необхідних відомостей про документи з позначкою на них індексу та дати реєстрації. Мета реєстрації — забезпечення обліку, контролю за виконанням та оперативності пошуку документів.

Основним принципом реєстрації документів є однократність. Кожний документ має бути зареєстрований лише один раз.

Вхідні документи реєструються в день отримання, вихідні та внутрішні — в день підписання. Реєстрація проводиться централізовано — в канцелярії підприємства. На лицьовому боці першого аркуша в правому нижньому куті проставляється реєстраційний штамп, який фіксує дату надходження документа.

Документи, що не підлягають реєстрації, передається за призначенням. Реєстраційний індекс вхідного документа складається з порядкового номера, індексу структурного підрозділу та індексу справи за номенклатурою, в яку буде підшито документ або його копія.

Вхідні відповідні документи, які не потребують відповіді на них, одержують індекс ініціативних вихідних документів. Відповідно вхідні, на які треба давати відповідь, реєструються як ініціативні за новим реєстром.

Всі документи залежно від призначення, поділяються на *вихідні* (якщо направляються до іншої організації), *вхідні* (якщо надходять з інших організацій) та *внутрішні* (якщо готуються, оформляються та використовуються чи виконуються в межах підприємства).

У свою чергу, вихідні та внутрішні документи, залежно від змісту поділяються на ініціативні та відповідні. **Ініціативним** називається документ, що містить запитання до іншої організації, на яке буде отримана відповідь. **Відповідним** називається документ, що містить відповідь на Отримане запитання.

Направлення листів відбувається: на вимогу вищих галузевих та функціональних органів; на прохання сторонніх організацій, підприємств та установ; при здійсненні оперативного зв'язку; на прохання громадян.

Передача вхідних документів керівнику має здійснюватися після реєстрації в машино-орієнтованій реєстраційно-контрольній картці (РКК). Перелік реквізитів РКК наведено у табл. 8.1.

Таблиця 8.1

**ПЕРЕЛІК ОБОВ'ЯЗКОВИХ РЕКВІЗИТІВ ДЛЯ ЗАПОВНЕННЯ
МАШИНО-ОРІЄНТОВАНОЇ РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНОЇ КАРТКИ**

Реквізити	Пояснення до заповнення
Вид документа	Заповнюється відповідно до назви документа, що реєструється. Під час реєстрації листів графа не заповнюється
Автор, кореспондент	Під час реєстрації документа, що надійшов, зазначається назва установи (особи) — автора документа. При реєстрації документа, що відправляється, записується назва установи (особи) — кореспондента. Допускається застосування скороченої назви організації
Дата складання документа	Дата, надана документу установою–автором, переноситься на РКК трьома парами арабських цифр (число, місяць, рік)
Індекс документа	Індекс, наданий документу автором переноситься на РКК з документа, що надійшов або відправляється
Дата надходження	Дата надходження документа в установу переноситься на РКК також трьома парами арабських цифр (число, місяць, рік)
Індекс надходження	Індекс, наданий документу установою–одержувачем, переноситься під час реєстрації надходження на РКК — з реєстраційного штампа. Після виконання документу доповнюється номером справи за номенклатурою справ або іншими індексами
Заголовок або короткий зміст документа	Переноситься заголовок, сформульований на документі, у разі відсутності формулюється згідно з правилами
Резолюція	Переноситься на РКК з документа основний зміст доручення, автор і дата резолюції
Відповідальний виконавець	Прізвище, ініціали відповідального виконавця переносяться з резолюції, можливе зазначення номера телефону
Термін виконання	Ставляться число, місяць, рік трьома парами арабських цифр. Під час реєстрації ініціативного документа, що відправляється, записується дата очікуваної відповіді
Позначка про виконання	Короткий запис про вирішення питання або дата та індекс документа відповіді

Склад обов'язкових реквізитів у разі необхідності може бути доповнений: відомості про виконавця, його розписка про одержання документа, хід виконання, додатки тощо. Порядок розміщення реквізитів визначає фірма.

Керівник підприємства, розглядаючи вхідний документ, повинен визначити виконавця, дати чіткі й конкретні вказівки щодо виконання і встановити реальні терміни.

Прийняття управлінського рішення по конкретному документу — одна з основних функцій керівника, вирішальна ланка в технології управління.

Документи, які відправляються з підприємства, називаються вихідними.

Опрацювання вихідних документів включає такі операції:

- складання проекту документа;
- узгодження проекту документа;
- перевірка правильності оформлення проекту документа секретарем;
- підписання документа керівником (затвердження за необхідності);
- реєстрація документа;
- відправка документа адресату;
- підшивка другого екземпляра (копії) документа до справи.

Проект вихідного документа складається виконавцем, правильність його оформлення перевіряється секретарем-референтом підприємства.

Вихідні документи оформляються в двох екземплярах, за винятком факсів і телефонограм, які мають бути в одному екземплярі.

Вся кореспонденція, яка підлягають відправці, здається секретарю-референту в день підписання, а та, що надійшла в другій половині дня — не пізніше першої половини наступного дня. Документи передаються повністю оформленими, підписаними та зареєстрованими.

Секретар-референт, який оформляє підписані документи на відправку за призначенням, повинен:

- перевірити правильність адреси одержувача;
- перевірити наявність підпису на першому екземплярі документа;
- поставити на документі номер листування;
- поставити на документі посилання на вхідний пропуск;
- вказати на копії документа дату підписання та номер листування;
- перевірити наявність додатка, вказано виконавцем у листі;
- внести в копії документа всі поправки, доповнення, зроблені під час підписування оригіналу;
- поставити на першій сторінці супроводжуючого листа штамп (належить поверненню), якщо документ, який надсилається, має бути повернутим.

Неправильно або неохайно оформлені документи, а також оформлені, на низькому культурному рівні, повертаються керівнику підприємства.

Вихідні телеграми та телефонограми мають порядкову нумерацію та реєструються для обліку у всіх формах (журналах, реєстрах) в тому порядку, що й і інша кореспонденція.

Реєстраційні номери документів присвоюються у наростаючому порядку:

- ініціативні вхідних документи та ініціативні вихідні в межах кожної з цих груп;
- розпорядчі (накази, накази по особовому складу) та протоколи нарад — в межах справи, до якої вони відносяться;
- внутрішні документи — в межах справ, до яких вони відносяться.

Зразки журналів реєстрації вхідних, вихідних та внутрішніх документів наведені на рис. 8.4, 8.5.

Порядковий номер	Куди і кому направлена кореспонденція	Короткий зміст	Індекс підрозділу
1	2	3	4

Рис. 8.4. Журнал реєстрації вихідних та внутрішніх документів.

Дата надходження та індекс документа	Кореспондент та індекс одержаного документа	Короткий зміст	Кому направлений документ на резолюцію	Резолюція (чи кому направлено документ)	Позначка про виконання документа
1	2	3	4	5	6

Рис. 8.5. Журнал реєстрації вхідних документів

Реєстраційні номери вхідних і вихідних документів складаються з порядкового номера документа, умовного позначення структурного підрозділу чи посадової особи, номера справи, до якої буде підшитий документ або його копія. Наприклад, номер документа 81/02-04 засвідчує, що 81 — порядковий номер документа в журналі реєстрації, 02-04 — номер справи по номенклатурі. Можуть бути й інші системи реєстрації.

У практичній діяльності організації використовуються дві реєстраційні форми: журнали та картки, що мають такі графи: індекс (номер) документа; дата документа; автор документа (внутрішня організація) — для вхідних документів; адресат (кореспондент) — для вихідних документів; резолюція, виконавець; строк виконання; відмітка про виконання; номер справи.

Фірми на власний розсуд можуть обирати оптимальний склад реєстраційних граф для оперативного використання наявної у них інформації. Як правило, реєстрація документів здійснюється централізовано. Децентралізована реєстрація допускається в установках з обсягом документообігу понад 10 тисяч на рік, з територіально роз'єднаними структурними підрозділами та у випадках, зумовлених специфікою діяльності фірми. Місце реєстрації закріплюється в інструкції діловодства. Реєструються документи з метою забезпечення їх обліку та контролю виконання.

Реєстрації підлягають всі документи, що потребують обліку виконання і використання (розпорядчі плани, звіти, обліково-статистичні, бухгалтерські, фінансові тощо) — як ті, що створюються і використовуються на фірмі так і ті, що надходять з інших установ від і приватних осіб.

Кожний документ реєструється лише один раз: вхідні — у день надходження або не пізніше наступного дня якщо документ надійшов у неробочий час, створювані — у день підписання або затвердження. У разі передачі зареєстрованого документа з одного структурного підрозділу в інший повторно він не реєструється.

Реєстрація документів проводиться в межах груп залежно від найменування, виду, авторів і змісту. Окремо, наприклад, реєструються урядові документи, накази керівника та накази відносно особового складу, про відрядження, рішення колегії, акти ревізій фінансово-господарської діяльності, бухгалтерські звіти, заявки на матеріально-технічне постачання. У процесі реєстрації документам даються умовні позначення — реєстраційні індекси, які складаються з порядкових номерів у межах типу документів, що реєструються і доповнюються індексами за номенклатурою справ, питань діяльності, кореспондентів тощо.

Для реєстрації всіх категорій вхідних і створюваних документів у державних установах застосовується реєстраційно-контрольна картка, придатна для опрацювання засобами обчислювальної техніки. У невеликих фірмах з обсягом документообігу 500–600 на рік допускається журнальна форма реєстрації.

При картковій формі реєстрації вид і визначення кількості картотек залежить від конкретних потреб. В установах, де довідкові картотеки ведуться в структурних підрозділах, реєстраційні картки складаються у двох примірниках (для канцелярії і структурного підрозділу, якому вона передається разом з документами). У разі вилучення документа для контролю виготовляються три примірники картки.

Для зручності реєстраційні картки групуються в обліково-довідкові картотеки, які заводяться окремо на кожний календарний рік. Такі картотеки, як правило, складаються з двох частин — виконаних і невиконаних документів. Перша частина використовується для пошуку виконаних документів з певного питання, друга — для пошуку документів у процесі їх виконання за виконавцями, кореспондентами або строками виконання. Якщо реєстраційних карток багато, їх розкладають по розділах за напрямками діяльності фірми, покладеними в основу назв її структурних підрозділів.

У процесі виконання документів картки з розділів першої частини з проставленими на них необхідними позначками переставляються у відповідний розділ і рубрику другої частини картотеки.

При журнальній формі реєстрації документів рекомендовано вести такі журнали:

- а) урядових документів;
- б) наказів керівника установи з основної діяльності;
- в) наказів щодо особового складу;
- г) відряджень;
- д) рішень колегії фірми;
- е) актів ревізій фінансово-господарської діяльності тощо.

Автоматизована реєстрація документів здійснюється централізовано в місцях, обладнаних засобами обчислювальної техніки.

Запис здійснюється з РКК, складеної на базі обов'язкових реквізитів реєстрації, що забезпечують сумісність програмних і технічних засобів, або шляхом прямого вводу з документа реквізитів реєстрації.

При автоматизованій реєстрації формується банк реєстраційних даних, а за наявності комп'ютерної мережі — центральний банк реєстраційних даних.

Автоматизовані банки даних забезпечують працівників апарату управління інформацією про всі документи і місце їх знаходження за допомогою вводу інформації на дисплей і виготовлення машинограм. При частковій автоматизації пошукових операцій повинна додержуватися сумісність традиційної і автоматизованої систем реєстрації і пошуку.

Пошук необхідної інформації, як правило, здійснюється централізовано на автоматизованих місцях реєстрації та опрацювання інформації. Користувач повинен мати можливість у будь-який момент одержати інформацію про всі або кілька реквізитів реєстрації і знаходження документа.

Існує декілька форм реєстрації документів: централізована, децентралізована і змішана. При централізованій системі створюється єдиний довідковий центр роботи з документами. Децентралізована передбачає реєстрацію в місцях створення чи виконання документів. З урахуванням особливостей підприємства може застосовуватися і змішана система, коли решта частина документів реєструється централізовано, — в структурних підрозділах.

На невеликих комерційних підприємствах найчастіше практикується централізована система реєстрації. Однак вона завжди має бути одноактною. Документ не може реєструватися повторно в процесі його обігу всередині підприємства.

Документи при реєстрації поділяються на кілька груп, кожна з яких реєструється окремо:

- ◆ вхідні документи;
- ◆ вихідні документи;
- ◆ внутрішні документи;
- ◆ комерційні контракти;
- ◆ документи з грифом «КТ» («Конфіденційно», «Комерційна таємниця»).

Напрями й переваги попереднього розгляду документів наведені на рис. 8.6, 8.7.

Блок-схема роботи з вхідними документами подана на рис. 8.8. Порядковий реєстраційний номер документа присвоюється починаючи з № 1 з 1 січня кожного року по 31 грудня. Перелік документів, які не реєструються діловодною службою, наведено в табл. 8.2.

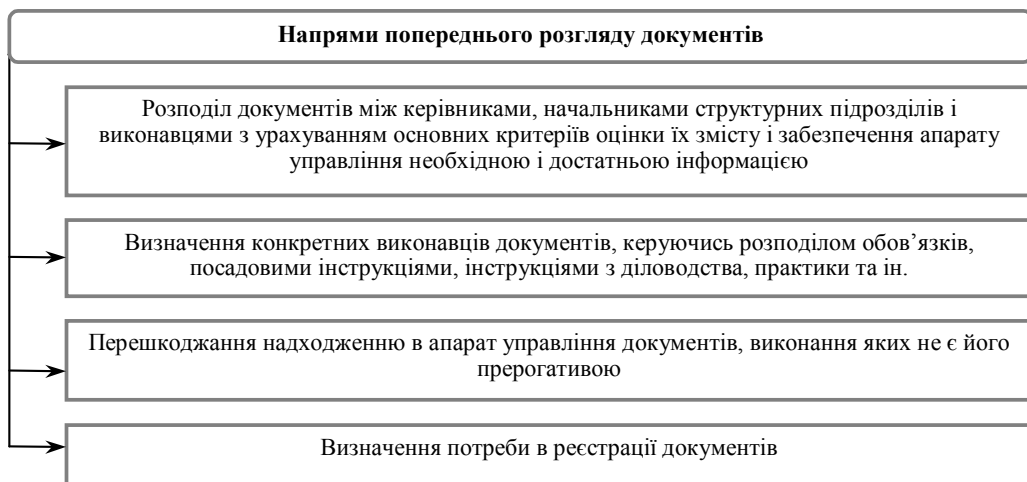


Рис. 8.6



Рис. 8.7

Таблиця 8.2

ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РЕЄСТРАЦІ ДІЛОВОЮ СЛУЖБОЮ

Листи, що надійшли в копії до відома.
 Телеграми і листи про дозвіл відряджень і відпусток.
 Повідомлення про засідання, наради, збори і порядок денний.
 Графіки, наряди, заявки, рознарядки.
 Навчальні плани, програми. Копії.
 Рекламні повідомлення, плакати, програми нарад, конференцій.
 Відомості та інформація, надіслані до відома.
 Прейскуранти цін. Копії.
 Норми витрат матеріалів.
 Поздоровчі листи і оголошення.
 Друковані видання (книги, журнали, бюлетені).
 Наукові звіти по темах.
 Місячні, квартальні, піврічні звіти.
 Форми статистичної звітності.

Примітка. Документи, перелічені в п.п. 4, 6, 11, 12, 13, 14, підлягають спеціальному обліку у відповідних службах (відділі кадрів, бухгалтерії, бібліотеці, відділі науково-технічної інформації тощо).

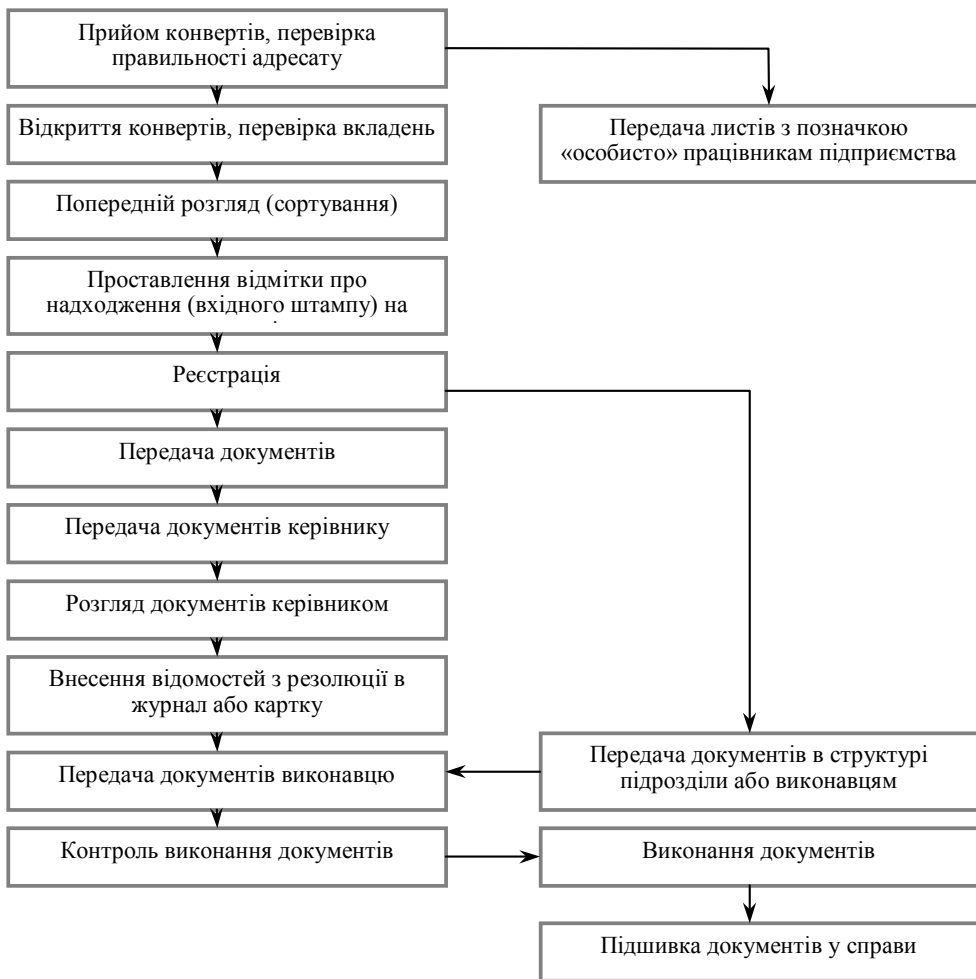


Рис. 8.8. Робота з вхідними документами

8.4. Робота з вихідними документами

Вся вихідна кореспонденція має опрацьовуватися та відправлятися централізовано канцелярією підприємства, як правило, у день одержання від структурних підрозділів або наступного дня.

Під час приймання від виконавців вихідних документів необхідно перевіряти:

- правильність оформлення документа, розміщення на ньому реквізитів;
- правильність зазначення адреси кореспондента;
- наявність всіх необхідних підписів на документі та додатках до нього;
- наявність віз на копіях документів, що залишаються у справах;
- наявність на документі позначки про додатки;
- відповідність кількості примірників кількості адресатів.

Документи, що надсилаються одночасно одному і тому ж адресату, вкладаються в один конверт, на якому проставляються реєстраційні номери всіх документів. Якщо оригінал документа підлягає поверненню, то на верхньому полі першої сторінки ставиться штамп *«Підлягає поверненню»*.

Оригінали наказів, планів, протоколів тощо необхідно залишати в установах — авторах цих документів. Підрозділам надсилаються другі примірники.

Документи, які адресуються постійним кореспондентам, рекомендовано відправляти у конвертах з адресою одержувача та відправника, що виготовляються заздалегідь друкарським способом.

Основні правила відправки вихідної документації (кореспонденції):

- відправлення або передача працівникам фірми документів без їх реєстрації в канцелярії недопустима;
- у разі відправлення кореспонденції за кордон після прізвища адресата вказується номер будинку, вулиця, місто, графство або штат, країна і поштовий індекс;
- можливе використання конвертів з невеличким пластиковим віконцем. Головне при цьому, щоб місце написання адреси на листі відповідало розмірам віконця;
- у правому верхньому куті конверта поряд з марками іноді вказується порядок надсилання і особливості вкладеної кореспонденції;
- документи, що доставляються кур'єром, необхідно передавати адресатам під розписку у відповідному журналі;
- створені засобами обчислювальної техніки документи відправляються із супровідним листом в упаковці, що відповідають технічним вимогам зберігання носіїв записаної на них інформації;
- копія супровідного листа підшивається до справи на загальних підставах;
- вся вихідна кореспонденція та інші поштові відправлення передаються структурними підрозділами або виконавцями у конкретно визначені для цього години, встановлені інструкцією з діловодства конкретної установи.

8.5. Типові строки виконання документів

Перелік документів із зазначенням строків виконання:

- закони України, інші рішення Верховної Ради України та її Президії; Укази Президента України; постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України; пропозиції й зауваження депутатів, висловлені на сесіях Верховної Ради; рішення і розпорядження виконкомів місцевих рад народних депутатів; накази керівників установ; рішення колегіальних органів установ — відповідно до встановлених строків;
- рекомендації постійних комісій Верховної Ради України — до двох місяців, якщо комісія не встановлений інший строк. Запит депутата на сесії Верховної Ради України — не більше ніж у 3-денний строк;
- пропозиції та заяви депутатів Верховної Ради України — до одного місяця, а такі, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, — невідкладно;
- пропозиції, рекомендації і зауваження, що містяться у рішеннях на адресу підприємств, установ і організацій вищого підпорядкування, розмішених на території відповідної ради; рекомендації постійних комісій місцевих рад — у строки, встановлені законами про місцеві ради народних депутатів України;
- критичні зауваження і пропозиції, висловлені у пресі, — до одного місяця;
- пропозиції громадян — до одного місяця, за винятком пропозицій, що потребують додаткового вивчення;
- пропозиції щодо уточнення асортименту, про розірвання або зміну умов договору — не пізніше 10 днів після одержання пропозиції;
- скарга на неправильні дії або розпорядження фінансових органів, розгляд — не пізніше п'яти днів з дня надходження;
- заяви і скарги громадян — до одного місяця з дня надходження; такі, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, — не пізніше 15 днів;
- листи-доручення і листи-запити вищих установ і організацій — до вказаного в них строку або протягом 10 днів;
- протокол розбіжностей: складання і направлення — 10 днів; розгляд — 20 днів;
- заявка покупця — не пізніше трьох днів після одержання;
- листи підприємств, об'єднань, установ і організацій — 10 днів;

- договір на поставку товарів: підписання і повернення — не пізніше 10 днів (для довгострокових — 20 днів) після одержання проекту; відповідь на пропозицію про укладання договору — в 10-денний строк після одержання;
- замовлення на продукцію: підписання і подання — в 10-денний строк після одержання повідомлення;
- наряд на постачання продукції: видача — протягом 15 днів після одержання повідомлення про розподіл фондів;
- опитувальний лист на продукцію: подання — у 20-денний строк з моменту одержання наряду;
- доручення платежу: виписування і передача до установи банку — не пізніше наступного дня після одержання товарів;
- акт приймання продукції — не пізніше 10 днів після одержання продукції;
- звіт бухгалтерський і річний баланс: розгляд, затвердження і повідомлення рішень по ньому — в 10-денний строк з дня одержання;
- відгук на проект — не пізніше ніж через місяць; угоди — у зазначений в них термін;
- термінові телеграми — до двох днів; решта — протягом 10 днів.

8.6. Організація контролю за виконанням документів

Реєстрації документа — це одночасно і початковий етап контролю за його виконанням. Реєстраційні і контрольні функції при цьому нерозривно пов'язані і здійснюються за допомогою журналів і карток. Часто користуються спеціальною контрольною картотекою, в яку вкладаються картки на документи, строки виконання яких передбачені протягом наступного місяця. У контрольній картотеці картки розміщуються за датами виконання документів, що дає можливість здійснювати контроль щодня.

Основна мета контролю — *забезпечення виконання тих документів, які за дорученням керівника взяті на контроль.*

Контроль забезпечує своєчасне та якісне виконання документів. Відповідальність за це несуть особи, вказані у розпорядчому документі (наказі, рішенні, вказівці тощо), резолюції керівника, та безпосередні виконавці. Якщо документ виконується кількома виконавцями, відповідальним є той, який у резолюції вказаний першим.

Безпосередній контроль за виконанням документів покладається на канцелярію або спеціально створену контрольну службу. У структурних підрозділах його здійснює секретар або особа, відповідальна за ведення діловодства.

Строки виконання документів розраховуються у календарних днях від дати підписання або затвердження для створюваних установою документів чи від дати надходження — для вхідних. Ці терміни можуть бути типовими та індивідуальними. Для окремих, найбільш масових категорій документів встановлюються типові строки виконання відповідно до актів вищих органів законодавчої та виконавчої влади України. В інших випадках вони не повинні перевищувати 10 днів. Триваліші терміни встановлюються для документів складних за характером виконання.

Індивідуальні строки виконання встановлюються для найбільш важливих документів керівником установи. Кінцева дата фіксується у тексті документа.

Якщо у вхідному документі зазначений строк, до якого передбачається одержати відповідь, його необхідно дотримуватися. Зміна терміну виконання здійснюється лише за вказівкою керівника в такому порядку: типові строки — прийняттям нового акту, індивідуальні — керівником, який його встановив.

Продовження терміну виконання має бути оформлене відразу ж після одержання документа виконавцем або не менш ніж за три дні до його закінчення, якщо в процесі виконання з'ясувалося, що вкластися у встановлений строк неможливо. Якщо цього не зробити, документ вважається не виконаним у строк. Припинити або відмінити виконання документів має право лише вища в порядку підпорядкування організація, організація — автор документа і орган державного нагляду.

терміни підготовки (оформлення), подання (відправлення) і типові строки виконання документів закріплюються інструкцією з діловодства.

МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЗА СТАНОМ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

Об'єкт контролю	Методи контролю
Наявність і виконання інструкції з документаційного забезпечення управління	Вибіркова перевірка виконання основних вимог інструкції
Наявність і виконання посадових інструкцій секретарем, діловодом, інспектором з контролю виконання та іншими працівниками діловодства	Вибіркова перевірка виконання основних вимог інструкції. Відсутність конфліктів, зумовлених неправильним розподілом функцій
Наявність і використання бланків, якість оформлення документів	Перевірка оформлення основних видів документів
Оперативність документообігу	Перевірка картотек, журналів і документів з огляду на наявність відмітки про виконання і дотримання строків проходження документів в апараті управління. Виявлення причин, що затримують проходження документів
Наявність і використання карткової системи реєстрації документів	Перевірка картотеки
Дотримання виконавської дисципліни	Виявлення динаміки зниження (збільшення) питомої ваги документів, строк виконання яких не витримано, в загальному обсязі виконаних документів, а також причини, що затримують виконання документів
Наявність і використання номенклатури справ	Перевірка наявності справ, передбачених номенклатурою, і не врахованих, правильності їх ведення
Організація зберігання документів	Перевірка і забезпечення засобів зберігання документів у робочий і неробочий час, наявність відповідальних за це осіб
Обсяг документообігу	Виявлення динаміки зниження (збільшення) кількості опрацьованих документів в апараті управління. З'ясування причин збільшення обсягу документообігу
Організація роботи з пропозиціями, заявами і скаргами громадян	Перевірка виконання службою документаційного забезпечення відповідних інструкцій, строків виконання, правильності обліку, реєстрації і зберігання цих документів
Підготовка і передавання справ у відомчий архів	Перевірка роботи експертної комісії, протоколів її засідань, дотримання строків списання справ і правил передавання їх у відомчий архів
Нормування праці персоналу, зайнятого документаційним обслуговуванням (секретарі, діловоди та ін.)	Наявність норм часу і перевірка їх виконання
Підвищення кваліфікації діловодного персоналу	Перевірка періодичності навчання працівників служби документаційного забезпечення в інститутах підвищення кваліфікації, на курсах і семінарах

Контроль за виконанням документів включає:

- постановку документа (доручення) на контроль, формування картотеки контрольованих документів;
- перевірку своєчасного доведення документа до виконавця;
- попередню перевірку і регулювання ходу виконання;
- облік і узагальнення результатів контролю виконання документів (доручень);

- інформування керівника про хід та підсумки виконання документів (доручень);
- повідомлення про хід і підсумки виконання документів на оперативних зборах, засіданнях колегіальних органів;
- зняття документів з контролю;
- формування картотеки виконаних документів.

Контроль за виконанням документів відображається у реєстраційно-контрольних картках, додаткові примірники яких виготовляються при взятті документів на контроль. Одночасно на лівому полі першої сторінки документа, що підлягає контролю, проставляється штамп **«Контроль»** або літера **«К»**, після чого документ передається виконавцю, а додатковий примірник реєстраційної картки вміщується у контрольну картотеку.

Картки контрольованих документів групуються в спеціальній контрольній картотечі або у відповідному розділі довідкової картотеки за строками виконання документів, виконавцями, групами документів (накази, рішення тощо).

Дані про хід виконання документів, отримані шляхом телефонного запиту або під час перевірки структурного підрозділу-виконавця, вносяться до графи **«Контрольні відмітки»** контрольної картки. При цьому попередні записи не закреслюються.

В установі з обсягом документообігу понад 25 000 документів на рік періодично складаються і надсилаються в структурні підрозділи-виконавці вони документів, не виконаних у встановлений строк. Після заповнення відповідних граф переліки повертаються до контрольної служби.

В установі зі значним документообігом контроль за виконанням документів може провадитися за допомогою комп'ютерної і електронно-обчислювальної техніки. Підсумком автоматизованого пошуку є виведення шуканої інформації або повідомлення про її відсутність. Автоматизованому контролю виконання підлягають документи терміном виконання не менше п'яти днів.

Нагадування виконавцям про терміни виконання відомості про перенесення строків його завершення тощо виводяться на друкарський пристрій (принтер).

Документ вважається виконаним лише тоді, якщо поставлені в ньому питання вирішені і кореспондент отримав повну відповідь.

Після виконання документи знімаються з контролю. Це може зробити тільки та відповідальна особа, яка поставила його на контроль. При цьому на документі і картці робиться позначка про зняття з контролю. Дані про виконання документа і зняття з контролю вносяться у контрольну картку.

При автоматизованій формі контролю після виконання документу виготовляється машинограма, яка використовується у довідковому дублюючому масиві (директорії, файлі), що передається на зберігання у відомчий архів одночасно з документами.

Дані про наслідки виконання взятих на контроль документів періодично узагальнюються і доповідаються керівництву установи, на оперативних нарадах, засіданнях колегіальних органів з пропозиціями щодо поліпшення роботи. Відомості про виконання документів, що підлягають індивідуальному контролю, подаються за встановленою формою.

8.7. Робота з листами, пропозиціями, заявами та скаргами громадян

Листи, заяви, пропозиції та скарги громадян надходять в різні установи: органи влади, міністерства та відомства, редакції газет і журналів, на радіо і телебачення. Люди сигналізують про порушення законів і недоліки в роботі установ, беруть безпосередню участь у зміцненні законності та правопорядку, висловлюють свою точку зору на важливі життєві питання.

Пропозиції, скарги і заяви громадян надходять в установи як в усному, так і письмовому вигляді. Письмові заяви можуть пересилатися поштою, телеграфом, вручатися особисто або через експедиції чи спеціальні бюро скарг, створені у великих установах. Усні висловлюються на особистому прийомі чи передаються по телефону.

Всі скарги мають однакову силу, якщо законом не встановлено інше, і підлягають ретельній перевірці. Принцип їх реєстрації подібний до принципу роботи зі службовими документами. Реєстрації підлягають всі пропозиції, скарги і заяви, що надійшли, але особливів-

тю індексації тут є те, що до індексу додається перша літера прізвища автора документа (наприклад, скаргу гр. Лисенко під № 83 записують так: Л-83).

Картотека заяв, пропозицій і скарг ведеться окремо від картотеки інших видів документів. Картки розміщуються за прізвищами заявників в алфавітному порядку. У разі необхідності алфавітну картотеку можна поділити за адміністративно-територіальною ознакою, а всередині — за прізвищами (згідно з алфавітом).

Під час реєстрації первинного надходження заяви, скарги тощо картка заповнюється повністю, за винятком деяких колонок. У колонці «Кореспондент» зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи чи домашню адресу громадян. У разі повторного надходження заява реєструється в тій самій картці в спеціально передбачених для цього графах.

У деяких випадках ведуться журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг. Заповнення граф журналу здійснюється аналогічно заповненню граф єдиної реєстраційної картки.

Інколи надходять повторні листи з одного й того ж питання. Доводиться передивлятися журнал, щоб встановити, чи не повторна заява. Бувають випадки пропусків, і тоді заява знову реєструється і направляється розгляд іншим виконавцям.

Про надходження та результати розгляду і пропозицій, заяв і скарг громадян в установах I і II категорій щомісяця складається окрема відомість, III і IV категорій — заповнюється спеціальна графа в єдиній щомісячній довідці про виконання документів. Ці дані використовуються для узагальнення та аналізу.

Після реєстрації всі пропозиції, заяви, скарги передаються керівнику установи, який призначає виконавця.

Розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян. При розгляді пропозицій, заяв та скарг велике значення мають терміни виконання. Вони не повинні перевищувати один місяць. При цьому заяви і скарги, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, розглядаються невідкладно, в усякому разі не пізніше 15 днів від дня надходження. Керівник установи може продовжити цей термін, але не більше ніж на один місяць, повідомивши про це заявника у п'ятиденний строк. Термін розглядання питань, що містяться у пропозиціях, заявах тощо, починається з моменту їх надходження.

Заяви чи скарги, що надійшли в установу, яка не вирішує даних питань, не пізніше ніж у п'ятиденний строк пересилаються до відповідного закладу, з повідомленням заявника. На особистому прийомі у такому випадку громадянам дається роз'яснення, куди їм потрібно звернутися.

Всі скарги, заяви, пропозиції слід розглядати вчасно. Категорично забороняється направляти скарги громадян для розгляду посадовим особам, дії яких оскаржуються.

Посадові особи, вирішуючи питання, зазначені у пропозиціях, заявах та скаргах, зобов'язані уважно вивчити їх зміст, прийняти обґрунтовані рішення, забезпечити їх оперативне і правильне виконання, повідомити громадян про прийняті рішення, вчасно виявити та усунути причини, які призвели до порушення прав громадян.

Особистий прийом громадян. Добре організований особистий прийом, уважне ставлення керівників установ, підприємств, працівників місцевих органів влади до повсякденних потреб і запитів громадян значною мірою зменшують кількість заяв і скарг, що надходять у різні державні органи та громадські організації. Кожна установа повинна мати книгу для запису в стислій формі ім'я та по батькові відвідувача, суті його заяви та способу розгляду справи.

Прийом громадян проводиться у встановлені й доведені до їх відома дні та години, в основному зручні для них, в разі необхідності — у вечірні години. Відповідальність за проведення прийому покладається на керівників установ, організацій, підприємств.

Велике значення мають форма прийому, та уміння керівника вислухати, зрозуміти суть скарги чи заяви, чуїне, уважне ставлення до співрозмовника тощо. Тому до прийому громадян слід ретельно готуватися: продумати його дні і години, підготувати приміщення, створити ділову атмосферу. Відповідальний за прийом повинен фіксувати все, про що говорив заявник, і рішення, яке прийняв керівник установи.

Облік прийому громадян ведеться на спеціальній картці, що містить такі реквізити:

- порядковий номер, дата прийому;
- ім'я, по батькові, прізвище та адреса заявника;

- зміст заяви;
- прізвище особи, яка веде прийом; результати розгляду заяви.

У разі повторного прийому на зворотному боці картки особа, яка веде прийом, зазначає дату і результат повторного розгляду заяви.

Наводимо орієнтовну форму картки особистого прийому:

КАРТКА ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

Дата

№

Прізвище, ініціали заявника ___

Адреса ___

Зміст заяви

Прізвище особи, яка проводила прийом.

Результати розгляду заяви

Зворотний бік

Позначка про повторні заяви

Дата

Громадянин, який прийшов на прийом, має отримати відповідь або роз'яснення (у разі неправомірності прохання). Якщо ж питання потребує додаткового вивчення, відвідувачу пояснюють, що його заява буде розглянута найближчим часом, не перевищуючи терміни, визначені законом. У деяких випадках громадянину дається проміжна відповідь щодо вжитих заходів у зв'язку з його заявою, повідомляється термін остаточної відповіді, пояснюється причина затримки.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ:

1. Вкажіть вимоги до раціональної організації документообігу на підприємстві.
2. Визначте напрями удосконалення документообігу на підприємстві.
3. У чому полягає раціональне опрацювання текстових матеріалів?
4. Розкрийте форми уніфікації документів.
5. В чому полягає процес стандартизації документів.
6. Зазначте переваги попереднього розгляду документів?
7. У чому полягає зміст роботи з документами, що надходять на підприємство?
8. Назвіть та охарактеризуйте методи контролю за станом документаційно-го забезпечення управління.