**26.10.2020 ИС2курс МДК 0301**

**Понятие о документах и документировании.**

**Функции документов**

*Документационное обеспечение управления (ДОУ)* (делопроизводство) - это отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с документами.

*Документирование* - это процесс создания и оформления документа.

*Документ* - это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами.

*Реквизиты* - это обязательные элементы оформления официального документа. Оформление реквизитов заключается в написании необходимых реквизитов, установленных правилами документирования.

Документы выполняют функции, которые условно можно разделить на 3 группы:

1. *Информационные*функции (информационная, социальная, политическая, коммуникативная).
	1. Информационная функция – обусловлена тем, что в документе фиксируются факты, события, явления деятельности человека.
	2. Социальная функция – состоит в том, что в документах содержится информация о процессах, происходящих в обществе.
	3. Политическая функция - заключается в том, что документы фиксируют и сохраняют информацию о внутренней и внешней политике государства, о деятельности политических партий, лидеров.
	4. Коммуникативная функция – состоит в передаче информации во времени и пространстве.
2. *Управленческие*функции (управленческая, правовая, учетная).

2.1. Управленческая функция – состоит в том, что документ выступает как средство управленческой деятельности (для обеспечения процесса принятия решения).

2.2. Правовая функция – обусловлена его содержанием, которое может использоваться в качестве доказательства при решении мирных вопросов сторонами отношений.

2.3 Учетная функция – характеризует количественную сторону содержащейся в документе информации. С помощью учетной информации представленной в цифровом выражении систематизируются и отражаются явления хозяйственной деятельности государства или организаций.

1. *Культурно - исторические* функции (культурная, функция исторического источника).

3.1. Культурная функция документа – проявляется тогда, когда он выступает в качестве закрепления и передачи культурной традиции, культурного наследия.

3.2. Функция исторического источника – изучается такими науками как, источниковедение и дипломатика, через анализ формы и содержания документа, его происхождения, авторства, языка, материала, на котором документ изготовлен.

**Свойства, признаки и классификация документов**

К основным *свойствам* документа относят:

1. *Атрибутивность* - это наличие в документе двух основных взаимосвязанных слагаемых: информационной и материальной.

Информационная составляющая - это содержание (мысли, идеи).

Материальная - это форма, которая служит для закрепления и передачи информации.

1. *Функциональность*– это предназначенность документов для передачи во времени и пространстве.
2. *Структурность*документа – это тесная взаимосвязь составляющих его элементов, обеспечивающая его целостность.

Основные *признаки* документа:

- Наличие смыслового содержания. Содержание документа заключает в себе определенную информацию с реквизитами.

- Стабильная вещественная форма - обеспечивает временную сохранность документа, возможность многократного использования и перемещения информации в пространстве и во времени.

- Предназначенность для использования в социальных коммуникациях.

- Завершенность сообщения.

*Классификация*документов:

1. По роду деятельности – документы организационно - правовые, организационно – распорядительные, отчётно - статистические, по ценообразованию, по торговле, по материально – техническому снабжению и сбыту, по изобретениям и открытиям, по социальному обеспечению и т.д.
2. По способу фиксации – письменные, графические, фото- и кинодокументы, акустические документы.
3. По наименованию - положения, приказы, протоколы, распоряжения, инструкции, правила, отчёты, акты, планы, письма, заявления, чертежи, технологические карты и т.п.
4. По видам:

- Типовые документы – разрабатываются вышестоящими органами для подведомственных организаций и носят обязательный характер.

- Примерные документы – разрабатываются вышестоящими органами для подведомственных организаций и носят рекомендательный характер.

- Индивидуальные документы – разрабатываются конкретными организациями для внутреннего пользования.

- Трафаретные документы – изготавливаются типографским способом.

1. По степени сложности - простые и сложные.
2. По месту составления:

- Внутренние - документы, создаваемые в организации для решения вопросов, не выходящих за пределы организации.

- Внешние – входящая и исходящая корреспонденция организации.

1. По срокам исполнения - срочные и несрочные.
2. По происхождению:

- Служебные - созданные в организациях по вопросу их деятельности.

- Официально - личные - касающиеся конкретных лиц (заявления, жалобы).

1. По степени гласности – открытые, секретные, конфиденциальные, документы для служебного пользования.

10.По юридической силе:

- Подлинные - выданные в установленном законом порядке с

соблюдением всех правил.

- Подложные - это документы, содержание которых не соответствует истине.

1. По стадии создания:

- Оригинал – первоначальный документ, содержащий исходную информацию,

надлежащим образом оформленный.

- Копия – документ с точным воспроизведением реквизитов оригинала,

соответствующим образом заверенный.

1. По срокам хранения – постоянного срока хранения, временного срока хранения свыше 10 лет, временного срока хранения до 10 лет.
2. По степени обязательности:

- Информационные – содержащие сведения и факты о производственной и иной

деятельности организации.

- Директивные документы - обязательные для исполнения.

1. По степени унификации:

- Индивидуальные – специфические, носящие разовый характер.

- Типовые – рассчитанные на изложение однородных процессов и явлений

(правила внутреннего распорядка).

- Трафаретные – имеют заранее напечатанный текст с пробелами, которые

заполняются при окончательном оформлении.

- Примерные – носят ориентировочный характер.

1. По характеру содержания:

- Первичные – содержат исходную информацию, которая суммируется и обобщается во вторичных документах.

- Вторичные.

1. По назначению:

- Подлинник - первый или единственный экземпляр документа.

- Дубликат – это повторный экземпляр подлинника, имеющий юридическую силу.

- Копия – документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его признаки.

**Унификация и стандартизация документов**

Основным направлением совершенствования работы с документами является унификация и стандартизация.

*Стандартизация* – это деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и повышения конкурентоспособности продукции.

*Унификация* – это приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию.

Цели унификации документов:

* Сокращение количества применяемых в управленческой деятельности документов.
* Установление единых требований к оформлению документов.
* Снижение трудовых, временных и материальных затрат на подготовку документов.
* Достижение информационной совместимости баз данных, создаваемых в различных отраслях деятельности.

Управленческая деятельность любой организации характеризуется набором функций, которые она выполняет. Каждая управленческая функция реализуется через комплекс (систему) документов, характерных только для данной функции.

*Система документации* – это совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, сферы деятельности.

*Унифицированная система документов (УСД)* – это система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

В настоящее время разработаны и действуют унифицированные системы:

* Организационно – распорядительной документации
* Банковской документации
* Финансовой, учётной и отчётной бухгалтерской документации
* Отчётно – статистической документации
* Документации по труду
* Документации пенсионного фонда РФ
* Внешнеторговой документации.

На каждую унифицированную систему документации разработан государственный стандарт. Разработчиками УСД являются соответствующие министерства, которыми утверждаются унифицированные формы документов, входящих в УСД.

*Унифицированная форма документа*(УФД) – это совокупность реквизитов, установленных в соответствии с решаемыми в данной сфере деятельности задачами и расположенных в определенном порядке на носителе информации.

Правовой основой для всех УСД является унифицированная система организационно – распорядительной документации (УСОРД). Применение УСОРД регламентируется ГОСТ Р 6.30 – 2003. ГОСТ распространяется на организационно – распорядительные документы, предусмотренные УСОРД (постановления, распоряжения, приказы, решения, уставы, положения, протоколы, акты, письма), которые фиксируют решения административных и организационных вопросов, а так же вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования органов местного самоуправления и организаций.

На государственном уровне разрабатываются классификаторы технико - экономической и социальной информации, обеспечивающие автоматизированную обработку данных, содержащихся в УСД. Классификация конкретных форм управленческих документов и их коды установлены в общероссийском классификаторе 011–93 «Общероссийский классификатор управленческой документации» (ОКУД).

**Реквизиты документов**

Документы состоят из отдельных элементов, которые принято называть *реквизитами.* Совокупность реквизитов документов отражает его форму. Документ имеет юридическую силу при наличии реквизитов, обязательных для данного вида документов.

При подготовке и оформлении документов используют следующие реквизиты:

1. *Государственный герб РФ.*

Изображение государственного герба РФ помещают на верхнем поле бланка или над серединой строки «Наименование организации».

1. *Герб субъекта РФ*.

Изображение герба помещается на верхнем поле распорядительных документов и писем.

1. *Эмблема организации или товарный знак.*

Эмблему и товарный знак не воспроизводят на бланке, если на нём помещён государственный герб РФ, герб субъектов РФ, герб муниципального образования. Изображение эмблемы или товарного знака помещается на верхнем поле распорядительных документов и писем.

1. *Код организации.*

Проставляют по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО). В бланках документов код организации указывают после справочных данных.

1. *Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица.*

Проставляют на основании документов, выдаваемых налоговыми органами в соответствии со свидетельством о государственной регистрации юридического лица. ОГРН проставляется в бланках после справочных данных, а так же обязательно проставляется в бланках писем, в том числе направленных в налоговые органы или органы статистики.

1. *Идентификационный номер налогоплательщика / код причины постановки на учёт (ИНН/КПП).*

Проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами. Идентификационный номер проставляетсяпосле справочных данных об организации.

1. *Код формы документа.*

Проставляют по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД). Код формы документа проставляется последним из кодов.

1. *Наименование организации.*

Должно соответствовать наименованию, закреплённому в учредительных документах. При наличии у организации вышестоящей организации ее наименование указывают выше автора документа.

1. *Справочные данные об организации.*

Почтовый или юридический адрес, место нахождения, номера телефонов и телефаксов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.сведения.

1. *Наименование вида документа.*

Акт, справка, протокол, приказ, постановление и др.

1. *Дата документа.*

Датой документа является дата его подписания или утверждения, для протокола - дата заседания, для акта - дата события. Дату документа оформляют арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год.

1. *Регистрационный номер документа.*

Состоит из порядкового номера (с начала календарного года).

1. *Ссылка на индекс и дату документа.*

Включает в себя регистрационный номер и дату письма, на которое должен быть дан ответ (оформляется только в письмах - ответах).

Располагается ниже реквизитов «Дата» и «Регистрационный номер».

1. *Место составления или издания документа.*

Указывают в том случае, если затруднено его определение по реквизитам «Наименование организации».

1. *Адресат.*

В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные или физические лица.

1. *Гриф утверждения документа.*

Документ утверждается руководителем организации или иными лицами. Гриф утверждения документа должен состоять из слов «УТВЕРЖДАЮ», наименования должности лица, утверждающего документ, личной подписи, инициалов и фамилии, даты утверждения.

1. *Резолюция.*

Пишется соответствующим должностным лицом и включает следующие элементы: фамилию исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

1. *Заголовок к тексту.*

Включает в себя краткое содержание документа.

1. *Отметка о контроле.*

Обозначают буквой «К», словом или штампом «Контроль» на наиболее важных документах.

1. *Текст документа.*

Составляют на русском или национальном языке в соответствии с законодательством РФ. Тексты могут оформляться в виде анкеты, таблицы, комбинация разных форм.

1. *Отметка о наличии приложения*

Приложение: на 4 л. в 2 экз.

1. *Подпись.*

В состав этого реквизита входят наименование должности лица, подписывающего документ, личная подпись и ее расшифровка.

1. *Гриф согласования документа.*

Состоит из слова «СОГЛАСОВАНО», наименования должности лица, с которым согласовывается документ (включая наименование организации), личной подписи, ее расшифровки и даты.

1. *Визы согласования документа.*

Включают в себя подпись и должность лица, визирующего документ, расшифровку подписи и дату подписания.

1. *Оттиск печати.*

Оттиск печати заверяет подлинность подписи должностного лица на документах. Ряд организаций используют печать с воспроизведением Государственного герба РФ.

1. *Отметка о заверении копии.*

Включает в себя надпись «Верно», должность лица, заверившего копию, личную подпись, расшифровку подписи, дату заверения.

1. *Отметка об исполнителе.*

Включает в себя инициалы и фамилию исполнителя документа, номер его телефона.

1. *Отметка об исполнении документа и направлении его в дело.*

Включает следующие данные:

- краткие сведения об исполнении

- слова «В дело»

- номер дела, в котором будет храниться документ.

1. *Отметка о поступлении документа в организацию*.

Содержит порядковый номер и дату поступления документа.

1. *Идентификатор электронной копии документа*.

Представляет собой отметку, проставляемую в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащую наименование файла на машинном носителе, дату и другие поисковые данные.

**Бланки документов**

*Бланк документа* – это набор реквизитов, идентифицирующих автора официального документа.

Бланки документов предназначены для сокращения трудозатрат, а также для быстрого установления предприятия - автора при работе с документами.

Виды бланков подразделяются на:

1. *Основные:*

- Общий бланк (реквизиты - герб, эмблема организации, наименование вышестоящей организации, наименование организации, дата и номер документа).

- Бланк письма (реквизиты - герб, эмблема организации, код организации, ОГРН юридического лица, ИНН\КПП, код формы документа, наименование организации, справочные данные об организации).

1. *Дополнительные:*

- Бланк конкретного вида документа – составляется на основе общего бланка, содержит те же реквизиты и дополняются наименованием соответствующего вида документа (например: приказ, распоряжение)

- Должностной бланк – используется для составления документов руководителя предприятия.

- Бланк структурного подразделения - применяется для оформления документов в филиалах.

- Бланк для работы с зарубежными партнерами.

Каждый вид бланков документов имеет определенный набор реквизитов. Реквизиты можно разделить на обязательные и дополнительные.

*Обязательные* реквизиты обеспечивают юридическую силу документа и присутствуют на любом виде организационно-распорядительных документов (наименование организации, дата, регистрационный номер документа, заголовок к тексту, текст документа, подпись и др.)

*Дополнительные* реквизиты бывают не на всех видах документа (эмблема, отметка о контроле и др.)

**Формуляр - образец**

*Формуляр-образец* – это модель построения документа, устанавливающая требования к расположению реквизитов. Формуляр-образец является шаблоном, по которому должны составляться документы. Он служит целям унификации и стандартизации документов. Формуляр-образец применяется как основа для построения любого вида организационно – распорядительного документа на бумаге форматов А4, А5.

Формуляр-образец устанавливает следующие размеры полей:

Левое поле - 20 мм

Правое поле -10 мм

Верхнее поле - 20 мм

Нижнее поле - 20 мм

Формуляр-образец предусматривает два варианта оформления реквизитов: *угловой и продольный*.

При угловом варианте заголовочная часть бланка документа располагается в левом верхнем углу листа формата А4 или А5 (бланк письма).

При продольном варианте заголовочная часть бланка продлевается до границы правого поля (общий бланк).

**Организационно – распорядительная документация (ОРД)**

Организационно - распорядительные документы подразделяются на 3 группы:

1. Организационные документы.
2. Распорядительные документы.
3. Информационно-справочные документы.
4. *Организационные документы* определяют статус предприятия и являются правовой основой его деятельности. Цель разработки организационных документов - рациональное разделение и кооперация труда между структурными подразделениями и работниками.

К организационным документам относятся:

- Устав – это правовой акт, определяющий порядок образования, структуру, функции, задачи, права организации.

- Положение – это правовой акт, определяющий порядок образования, права, обязанности, организацию деятельности государственных органов, а так же структурных подразделений организации.

- Штатное расписание – акт, закрепляющий должностной состав работников организации с указанием должностных окладов или разрядов.

- Инструкция – это правовой акт, содержащий правила, регулирующие организационные, научно-технические, технологические, финансовые и другие стороны деятельности организаций, их подразделений, должностных лиц.

- Должностная инструкция – это правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности.

Организационные документы содержат положения, строго обязательные для исполнения. Эти документы в обязательном порядке проходят процедуру утверждения уполномоченным на это органом.

1. *Распорядительные документы* – регулируют деятельность, позволяя органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач:

- Постановление – правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми

центральными органами федеральной исполнительной власти, действующими на основе коллегиальности, а также представительными и коллегиальными исполнительными органами субъектов РФ в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм и правил.

- Решение – правовой акт, принимаемый коллегиальными и совещательными органами учреждений, организаций, предприятий, фирм в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности. Решения издают муниципальные органы управления, советы директоров, правления кооперативов, общие собрания акционеров, методические, учёные, педагогические советы и др.

- Распоряжение – это правовой акт, издаваемый единолично руководителем органа государственного управления в целях разрешения оперативных вопросов.

- Приказ – правовой акт, издаваемый руководителем организации, действующим на основе единоначального принятия решений, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед организацией.

Приказы по содержанию и способам оформления бывают двух видов:

* По основной деятельности
* По личному составу

Приказы по основной деятельности – регулируют деятельность самой организации по вопросам ее создания, реорганизации, ликвидации, её структурных подразделений, коллегиальных органов и порядок их работы.

Приказы по личному составу – регулируют приём, перевод, перемещение, увольнение работников, предоставление всех видов отпусков и т.д.

1. *Информационно – справочные документы:*

- Телеграмма – документ, отличающийся от других способов передачи по телеграфу. Телеграммы бывают следующих категорий: обычная; телеграмма-письмо; правительственная и международная.

- Телефонограмма – оперативная информация, передаваемая по телефону, записывается от руки.

- Протокол – документ, в котором фиксируется последовательность и содержание обсуждаемых коллегиальным органом поставленных вопросов и принятых решений. Протоколы бывают развёрнутыми (полными) и краткими.

- Служебная записка – форма внутренней деловой переписки между подразделениями организации или должностными лицами, не находящимися в прямом подчинении.

- Докладная записка – документ, адресованный вышестоящему руководителю с изложением конкретной проблемы.

- Объяснительная записка – документ, объясняющий вышестоящему непосредственному руководителю причины невыполнения какого- либо поручения, нарушения трудовой или технологической дисциплины.

- Служебное письмо – обобщённое название различных по содержанию документов, служащих средством общения между организациями в процессе осуществления их деятельности (информационные, гарантийные, рекламационные, коммерческие, письма-запросы, письма приглашения и т.д.).

- Заявление – это просьба о разрешении того или иного вопроса, касающегося осуществления представленных работнику или гражданину прав на труд, отдых и т.д.

**Основные принципы работы с документами. Документооборот**

*Организация работы с документами* – это организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности предприятия.

Основными принципами работы с документами являются:

* Единый порядок составления документов и работы с ними;
* Чёткое распределение функций и обязанностей между работниками предприятия, исключающее дублирование документных операций;
* Современное техническое оснащение делопроизводства (офисные программы, факсы, ксероксы и т.п.)
* Целесообразность всех делопроизводственных операций (каждая работа с документами должна быть необходима для деятельности предприятия);
* Умелое сочетание документационного обеспечения управления с бездокументным (составление документов только в том случае, когда это необходимо или установлено нормативными актами).

*Документооборот*– это движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

Документооборот осуществляется в виде различных потоков документов между структурными подразделениями или работниками предприятия.

В ДОУ существуют 3 группы документов:

* Входящие (поступающие в организацию). Они разделяются на документопотоки, направляемые: руководителям, в структурные подразделения, отдельным исполнителям.
* Исходящие (отправляемые из организации).
* Внутренние (документы, составленные в организации и используемые во внутреннем управленческом процессе).

**Служба ДОУ, её функции, задачи и формы**

Работу с документами в организациях ведет специализированное структурное подразделение - *служба ДОУ*.

Задачи и функции службы ДОУ:

1. *Обеспечение документирования управленческой деятельности:*

- разработка и проектирование бланков, обеспечение их изготовления.

- обеспечение изготовления документов, копирования и тиражирования.

- контроль качества подготовки и оформления документов, соблюдение установленной процедуры согласования и удостоверения документов.

2. *Организация работы с документами на предприятии:*

- установление единого порядка прохождения документов (документооборота организации).

- регистрация и учет поступающих, отправляемых и внутренних документов.

- контроль исполнения документов

- систематизация документов, обеспечение их хранения и использования.

- организация работы с обращениями граждан.

- обеспечение защиты информации

3*. Совершенствование форм и методов работы с документами:*

- разработка и переработка нормативных, инструктивных, методических документов и доведения их до сведения работников организации.

- методическое руководство и контроль соблюдения установленных правил работы с документами в структурных подразделениях организации.

- повышение квалификации работников организации и их консультирование по вопросам работы с документами.

- упорядочение документации организации, проведение работ по унификации документов.

- разработка и внедрение новых форм и методов работы с документами, совершенствование документооборота организации, повышение исполнительной дисциплины.

- постановка задач разработки и совершенствования автоматизированных систем и баз данных для работы с документами.

Различают четыре основные *формы* организации службы ДОУ:

1.Управление делами.

2.Канцелярия.

3.Общий отдел.

4.Секретарь.

Для успешной работы службы ДОУ необходима её нормативная регламентация.

Основные нормативные документы, регламентирующие деятельность службы ДОУ:

1.Положение о службе ДОУ – это правовой акт, определяющий порядок образования и организацию работы службы ДОУ, правовой статус и компетенцию должностных лиц, осуществляющих работу по делопроизводству.

2.Должностная инструкция – это основной организационный документ, регламентирующий разграничение обязанностей и прав между сотрудниками, предназначенный для устранения дублирования отдельных операций.

3. Инструкция по делопроизводству - это основной нормативный документ, регламентирующий правила, приёмы, процессы создания документов, технологию работы с документами.

4. Табель форм документов - это перечень унифицированных форм документов, необходимых и достаточных для реализации документационного обеспечения функций и задач, решаемых организацией.

5.Альбом форм документов - это сборник эталонов форм документов, включенных в Табель.

**Регистрация документов**

*Регистрация документов* – это запись данных о документе в журнале по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения.

При регистрации документ получает свой порядковый номер, под которым он вносится в журнал. Этот номер проставляется на документе и называется индексом. В индексе документа соблюдается следующая последовательность его составных частей: порядковый регистрационный номер, индекс по номенклатуре дел, индекс по используемому классификатору. Составные части индекса отделяются друг от друга косой чертой.

Цели регистрации документов:

1. Обеспечение сохранности документов.
2. Обеспечение удобства поиска.
3. Обеспечение учета и контроля исполнения документов.

Документы регистрируются в организации один раз: поступающие - в день поступления, создаваемые - в день подписания или утверждения. Регистрация документов производится в пределах групп в зависимости от названия вида документа, его автора и содержания. Порядковые регистрационные номера присваиваются документам в пределах каждой регистрируемой группы.

Формы регистрации документов:

1. *Централизованная.* Регистрация поступающих и создаваемых документов проводится в основном централизованно, то есть предполагается проведение регистрационных операций в одном месте (службе ДОУ) или одним работником (секретарь). Такая система позволяет создать единый справочный центр по документам предприятия и устанавливает единый порядок регистрации.

2. *Децентрализованная*система предполагает проведение регистрационных операций в структурных подразделениях.

3. *Смешанная* система предполагает централизованную регистрацию части документов (наиболее важных), а другая часть документов регистрируется в структурных подразделениях.

Виды регистрации документов:

1. Журнальная.
2. Карточная.
3. Компьютерная.

*Журнальная* регистрация – считается самой надёжной и рекомендуется при повышенных требованиях к обеспечению сохранности документов. Её недостаток - медленный поиск.

*Карточная*регистрация - дает возможность располагать карточки по различным признакам: хронологическому, авторскому, объектному, географическому и т.п.

*Компьютерная* регистрация – наиболее удобный и оперативный вид регистрации, так как позволяет создать и автоматически поддерживать базы регистрации электронных документов и вести поиск по любому виду реквизитов.

**Работа с входящими документами**

Первоначальная обработка поступающей корреспонденции включает следующие операции:

1. *Проверка правильности доставки и целостности вложений*.

Проверяется адрес документа, количество листов, приложений.

1. *Вскрытие документов*.

Вскрываются все конверты за исключением личной корреспонденции и писем в адрес общественных организаций, которые передаются по назначению.

1. На всех входящих документах проставляется *регистрационный штамп*, фиксирующий факт и время поступления документа в организацию.
2. *Сортировка документов* на регистрируемые и нерегистрируемые.

**Работа с исходящими документами**

Этапы прохождения исходящих документов:

1. *Составление проекта документа.*

Проект документа составляется исполнителем после изучения вопроса с использованием нормативных документов и инструкции по делопроизводству в организации.

1. *Согласование документа.*

До передачи проекта документа на подпись руководителю исполнитель проводит процедуру внутреннего согласования, проставляя на проекте визы согласования.

1. *Подписание документа.*

Ознакомившись с проектом документа, руководитель удостоверяет его подписью, либо отправляет на доработку исполнителю.

4. *Регистрация документа.*

Подписанные документы регистрируются в службе ДОУ и передаются в экспедицию для отправки.

5. *Отправка документа.*

-проверка правильности оформления документов (наличие необходимых реквизитов, даты, номера, подписи и т.д.)

-проверка наличия приложений, указанных в документе, соответствия количества экземпляров количеству адресатов;

-проверка правильности адресования;

-составление описи рассылки на заказную корреспонденцию, где сотрудник указывает свою фамилию и дату отправки.

**Все документы, исходящие из организации, должны быть обработаны и отправлены в тот же день или не позднее первой половины следующего дня.**

**Работа с внутренними документами**

Внутренние документы готовятся, оформляются и используются в пределах самой организации.

Обработка внутренних документов при их подготовке и оформлении проходит те же этапы, что и при работе с исходящими документами:

1. Подготовка проекта.
2. Согласование.
3. Подписание.
4. Регистрация.

В процессе исполнения внутренние документы проходят те же этапы, что и при работе с входящими документами:

1. Прием.
2. Предварительное рассмотрение.
3. Рассмотрение руководством.
4. Передача на исполнение.

**Контроль исполнения документов**

Контролю подлежат практически все зарегистрированные документы.

*Цель контроля* - обеспечение своевременного исполнения наиболее важных и срочных документов, которые по поручению руководителя организации поставлены на контроль.

Контроль исполнения включает в себя:

1. Занесение данных о документе, исполнителях и сроках исполнения в учетные формы.
2. Установление промежуточных контрольных сроков для напоминания исполнителям.
3. Извещение исполнителей о сроках и получение информации о ходе исполнения.
4. Фиксация промежуточных результатов исполнения документов.
5. Информирование руководства о результатах контроля.
6. Снятие документов с контроля по указанию руководителя.
7. Подготовка сводок, сообщений об исполнительской дисциплине на оперативных совещаниях у руководства организации.

Контроль осуществляют: руководители, заместители руководителя, специальные структурные подразделения (инспекции по контролю), работники службы делопроизводства, секретари-референты.

*Сроки исполнения документов*

Срок исполнения – это конечная дата работы с документом.

Сроки исчисляются в календарных днях:

* Для входящих документов – от момента поступления в организацию (с момента регистрации).
* Для исходящих и внутренних документов - с момента их подписания или утверждения.
* Для решений коллегиальных органов – с даты совещания или заседания.

Сроки исполнения документов делятся на:

1. *Типовые,* которые устанавливаются нормативными актами высших органов государственной власти и управления, муниципальными органами, отраслевыми ведомствами.
2. *Индивидуальные*, устанавливаемые руководителем организации. Дата исполнения указывается в резолюции или в тексте распорядительного документа.

Документы подлежат исполнению в следующие сроки:

* Документы с конкретной датой исполнения - в конкретный срок.
* С пометкой «срочно» в тексте - исполняются в трехдневный срок.
* С пометкой «оперативно» - в десятидневный срок.
* Остальные - до месяца.

Изменение срока исполнения производится только по указанию руководителя в следующем порядке:

Типовые сроки – принятием нового акта.

Индивидуальные – руководителем, который их установил.

Проверка хода исполнения осуществляется до истечения сроков исполнения документов (предварительный контроль) в следующем порядке:

* Задания последующих лет - не реже одного раза в год.
* Задания последующих месяцев текущего года - не реже одного раза в месяц.
* Задания текущего месяца – каждые десять дней и за пять дней до истечения срока.

**Организация хранения документов и порядок передачи в архив**

До передачи на архивное хранение документы хранятся в местах их составления.

За сохранность документов несут ответственность:

* Руководители структурных подразделений.
* Работники службы ДОУ.

При этом документы хранятся в специальных запирающихся шкафах в вертикальном положении корешками наружу. Располагают дела в соответствии с номенклатурой дел.

*Делом*называют совокупность документов (в отдельных случаях документ), относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку.

*Номенклатура дел* – это систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения. В номенклатуру дел входят: дела, журналы регистрации, справочные картотеки.

Номенклатура дел предназначена:

* Для группировки исполненных документов в дела.
* Для учета и обеспечения сохранности дел.
* Для оперативного поиска документа в делах.

Выдача дел структурным подразделениям производится с разрешения руководителя службы ДОУ. Выдача дел сотрудникам подразделений для работы осуществляется под расписку, на выданное дело заводится карточка – заместитель.

В ней указывается:

* Структурное подразделение.
* Индекс дела.
* Дата выдачи.
* Кому выдано дело.
* Дата возвращения дела.
* Роспись в получении дела и его приеме.

Дела выдаются на срок не более одного дня. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения руководителя организации или его заместителя, курирующего службу ДОУ, по акту.

*Формирование дела* – группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов внутри дела.

Правильное формирование дел способствует:

* Оперативному поиску необходимых документов.
* Обеспечивает их сохранность.
* Устанавливает порядок в организации делопроизводства.

На обложке дела указывается:

* Наименование организации;
* Структурное подразделение;
* Номер дела по номенклатуре;
* Заголовок дела;
* Год заведения;
* Срок хранения.

Приём – передача дел в архив производится работниками службы ДОУ и архивистом. При этом на всех экземплярах описи против каждого дела ставится отметка о его наличии. В конце каждого экземпляра описи указываются: цифрами и прописью количество фактически принятых в архив дел, номера отсутствующих дел, дата приема – передачи, а так же подписи участников приема – передачи дел.

**Конфиденциальные документы**

*Под конфиденциальным документом* понимается оформленный носитель информации, содержащий сведения, которые относятся к негосударственной тайне и составляют интеллектуальную собственность юридического или физического лица. Обязательным признаком конфиденциального документа является наличие в нем информации, подлежащей защите.

Учёт (регистрация) конфиденциальных документов, прежде всего, преследует цель сохранности документов и фиксации их местонахождения. Поэтому основная цель учета конфиденциальных документов – обеспечение их физической сохранности, комплектности и целостности, контроль за доступом к ним персонала, проверка реального наличия документов и аналитическая работа по осведомленности персонала о содержании документов.

После завершения учета поступивших конфиденциальных документов они передаются для работы руководителям и исполнителям. Передача документов для движения осуществляется в соответствии с его функциональной принадлежностью и местом в разрешительной системе доступа к конфиденциальным документам.

*Разрешительная система доступа* – это совокупность обязательных норм и требований, устанавливаемых руководителем или коллегиальным органом управления организации с целью закрепления за руководителями и сотрудниками права использования для выполнения служебных обязанностей специализированных помещений и рабочих мест, определенного состава конфиденциальных документов и сведений.

Передача (прием) документов руководителю, исполнителям осуществляется только под роспись в журнале учета конфиденциальных документов либо по передаточному журналу сотрудником службы ДОУ.

*Исполнение конфиденциального документа* – это процесс документирования управленческого решения и действия исполнителей по выполнению заданий, предписываемых документом или резолюцией руководителя организации.

Систематизация конфиденциальных документов в дела и ведение дел в целом соответствует тем требованиям, которые предъявляются к обычным документам. Вместе с тем задачами систематизации и ведения дел являются не только эффективное использование конфиденциальных документов в управленческой деятельности и других видах деятельности, но и обеспечение сохранности документов, массивов информации и их носителей в процессе хранения и использования. Дела с конфиденциальными документами всегда формируются централизованно в службе КД. Формирование и хранение таких дел на рабочих местах сотрудников фирмы не разрешается. Дела в службе ДОУ хранятся в сейфах, металлических шкафах, которые всегда должны быть заперты. На внутренней стороне дверцы шкафа, сейфа должна быть наклеена опись архивных дел или номенклатура дел текущего года с указанием особенностей расположения дел на каждой из полок и последовательности эвакуации дел при экстремальных ситуациях.

Уничтожение конфиденциальных документов и дел письменно согласовывается с руководителями подразделений или направлений деятельности, санкционируется экспертной комиссией фирмы и производится с оформлением и без оформления акта.

**Документы по обращениям граждан**

В соответствии с конституцией РФ все граждане РФ имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленные сроки.

Существует три основных вида обращения:

• Предложение.

• Заявление.

• Жалоба.

*Предложение*– это вид обращения, цель которого, во – первых, обратить внимание на необходимость совершенствования работы тех или иных государственных органов, организаций, а во – вторых, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных задач.

*Заявление* – вид обращения, направленный на реализацию предоставленных законом прав и интересов граждан. Выражая просьбу личного или общественного характера, заявление может сигнализировать об определенных недостатках в деятельности государственных органов, организаций. В отличие от предложения в нем не раскрываются пути и не предлагаются способы решения поставленных задач.

*Жалоба* – вид обращения, в котором идёт речь о нарушении прав и охраняемых законом интересов граждан. Как правило, в жалобе содержится не только информация о нарушении прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес государственных или общественных органов, организаций, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых произошло, по мнению заявителя, нарушение его прав.

Работа с обращениями граждан ведется на основе Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам в государственных органах, на предприятиях и в организациях и законов субъектов Федерации «Об обращениях граждан к депутатам, должностным лицам государственных органов, органов местного самоуправления, руководителям предприятий и организаций в субъекте федерации».

Положение и закон устанавливает порядок, в соответствии с которым обращения граждан подаются в органы, которые компетентны в разрешении данного вопроса. Жалобы подаются в те органы и тем должностным лицам, которым подчинены органы и лица, чьи действия обжалуются. Государственные и общественные органы и лица, к ведению которых относятся вопросы, поставленные в обращениях, должны не позже чем в пятидневный срок направлять их по принадлежности, известив об этом заявителя. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем лицам или в те органы, на которые подана жалоба.

Должностные лица государственных и общественных органов обязаны также проводить личный приём граждан. Для этого устанавливаются дни и часы, как по месту работы, так и по месту жительства граждан. Обращения разрешаются в срок до одного месяца со дня регистрации, а не требующие законодательного изучения – безотлагательно, но не позднее, чем через 15 дней.

Установлен пятилетний срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и всех документов по их разрешению. По истечении сроков хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.