

ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА

1. Документооборот и документопотоки.
Технология работы с документами.
 2. Электронный документооборот.
- 

- **ПК-11 - Владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов**
- Быкова Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/go.php?id=762591>

Документооборот

- это движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи на хранение
- *цель* — обеспечение движения комплексов документов в процессе документационного обеспечения управления (ДОУ)
- *задача совершенствования документооборота* — организация такого движения, которое наилучшим образом обеспечивало бы достижение целей системного ДОУ

Основными характеристиками документооборота являются

- **маршрут** движения, который включает все инстанции на пути движения документа от создания черновика (или получения) до подшивки в дело
- **время**, затрачиваемое на прохождение документов по этому маршруту.



качественные и количественные показатели оценки и анализа документооборота

■ Качественные показатели:

- используемая система информационного обеспечения (автоматизированная, традиционная или смешанная);
- организация документооборота в пространстве (маршруты движения документов, этапы и инструкции по их прохождению, стадии документооборота);
- особенности пополнения системы информацией (состав и содержание документов, включаемых в документооборот, направление движения документов, периодичность документопотока).

■ Количественные показатели:

- объем документооборота, который равен количеству входящих, исходящих и внутренних документов организации за конкретный период времени (год, квартал, месяц, день);
- удельный вес каждой группы документов или документопотоков в общем документообороте;
- плотность документопотока — объем документов, проходящих через подразделение за единицу времени;
- физический объем конкретного документа — размер его текста;
- продолжительность документооборота — скорость прохождения отдельных документов в процессе документооборота. Определяется как время, затрачиваемое на прохождение маршрута документа

- Документооборот как технологический процесс делится на несколько частей – потоков, обеспечивающих прямую и обратную связь в управлении.
- **Документопоток** – это сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении, при условии что у этих данных общий источник и общий приемник.

Потоки документооборота

По направлению выделяют: горизонтальные и вертикальные; восходящие и нисходящие

- **Горизонтальные** – связывают организации или должностные лица одного уровня управления;
 - **Вертикальные** – организации или должностные лица различных уровней;
 - **Восходящие** – документы подчиненных организаций, направляемые в вышестоящие инстанции, а так же получаемые вышестоящей организацией от подчиненных;
 - **Нисходящие** – документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления, подчиненным организациям
-

Виды документопотоков

Виды документопотоков

Входящие

Исходящие

Внутренние

ВХОДЯЩИЕ (поступающие) документы, т. е. документы, поступившие в организацию

- ❖ документы вышестоящих организаций, органов власти;
- ❖ документы подведомственных организаций, присылающих отчетно-учетную документацию и различного рода запросы;
- ❖ документы организаций-смежников и прочих организаций, обменивающихся информацией для решения вопросов, требующих совместных действий;
- ❖ жалобы и заявления граждан.

- *Исходящие документы* - это официальные документы, отправляемые из учреждения, организации, предприятия.

ИСХОДЯЩИЕ документы:

- ▣ *распорядительные документы*, направляемые в подведомственные организации, филиалы, представительства.
- ▣ *информационно-справочные документы* (письма, справки, отчеты и др.)

Внутренние документы

- документы, которые создаются организацией и остаются в ней.

ВНУТРЕННИЕ документы:

- организационные документы, закрепляющие функции организации, ее структурных подразделений и должностных лиц;
- распорядительные документы;
- справочно-информационные документы

Схема движения входящих документов внутри организации

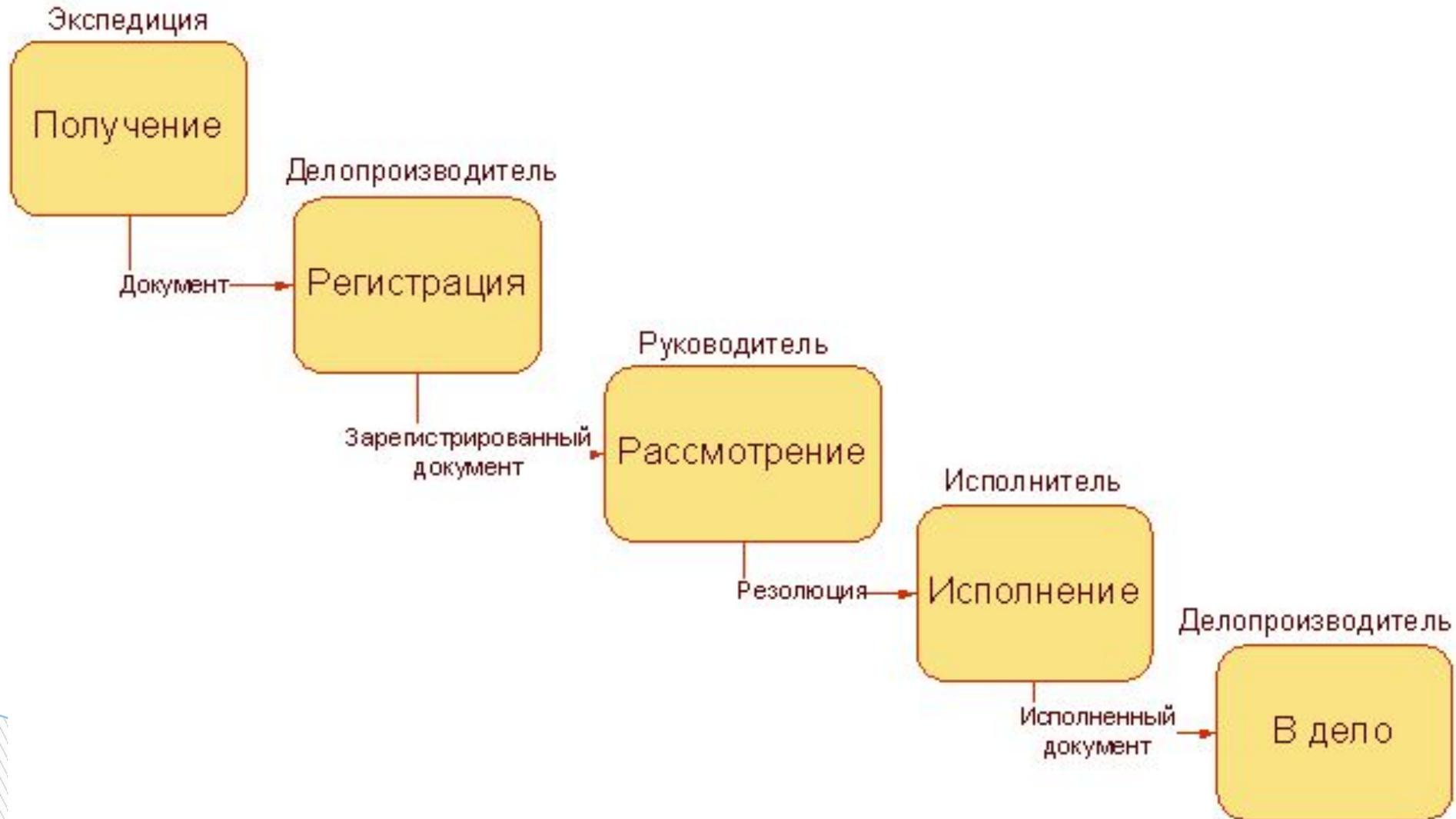


Схема движения исходящих документов внутри организации

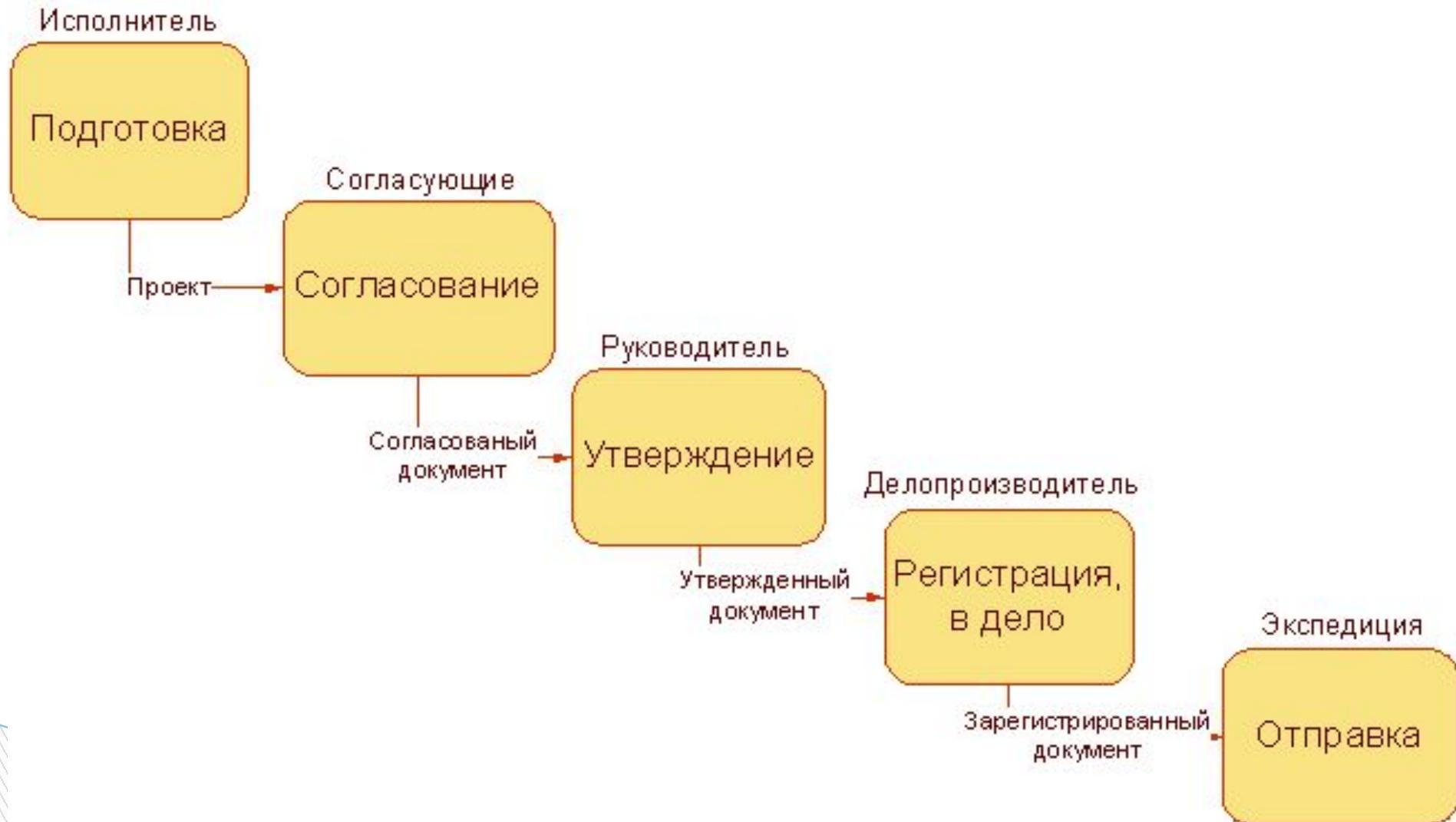
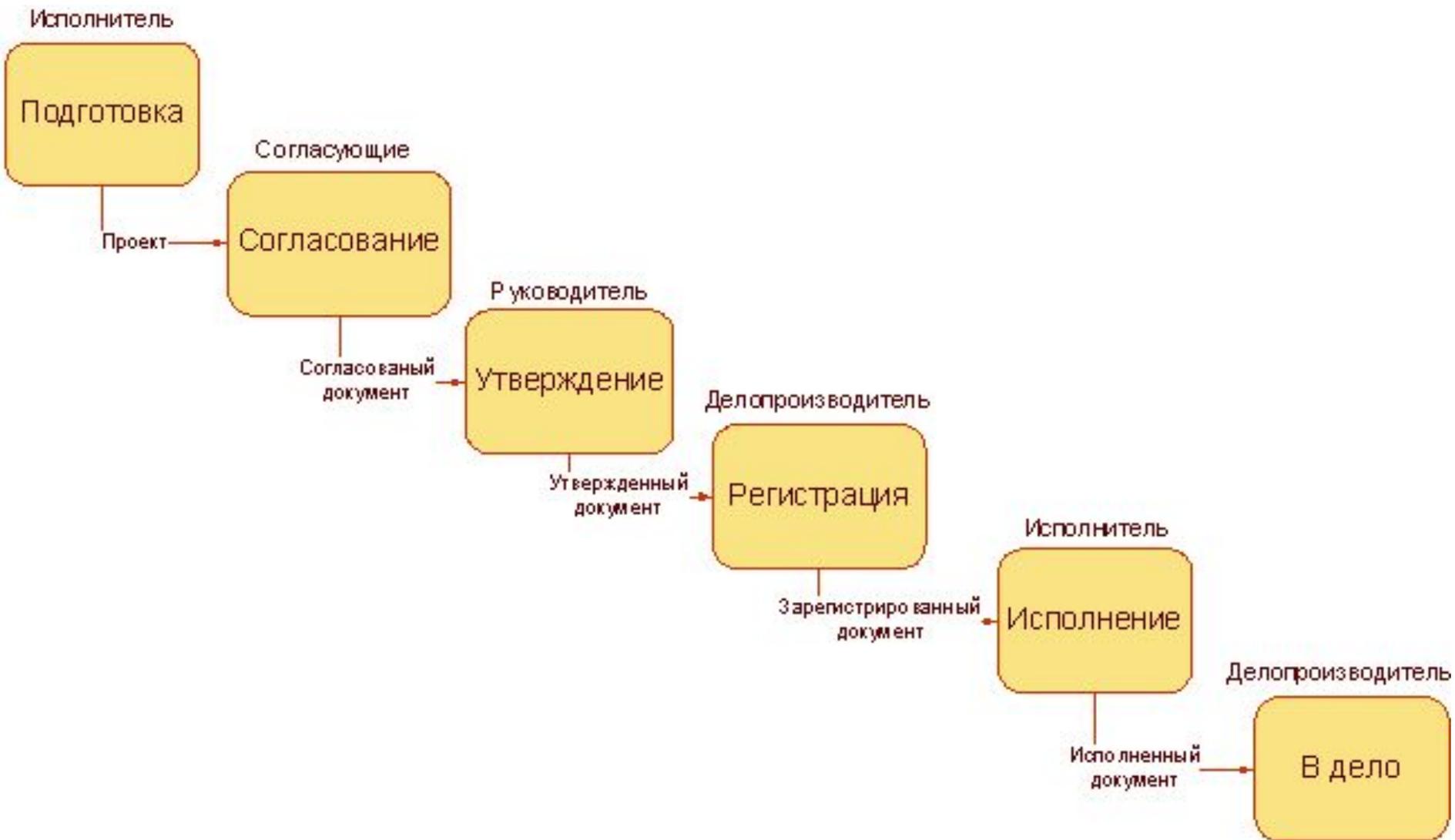


Схема движения внутренних документов внутри организации



Принципы рационализации документооборота

- движение документов должно быть прямоточным, т. е. практически исключать возвратные маршруты;
- документ должен пребывать только в тех инстанциях, где это обусловлено необходимостью работы с ним;
- документ должен быть в структурном подразделении или у исполнителя однократно.

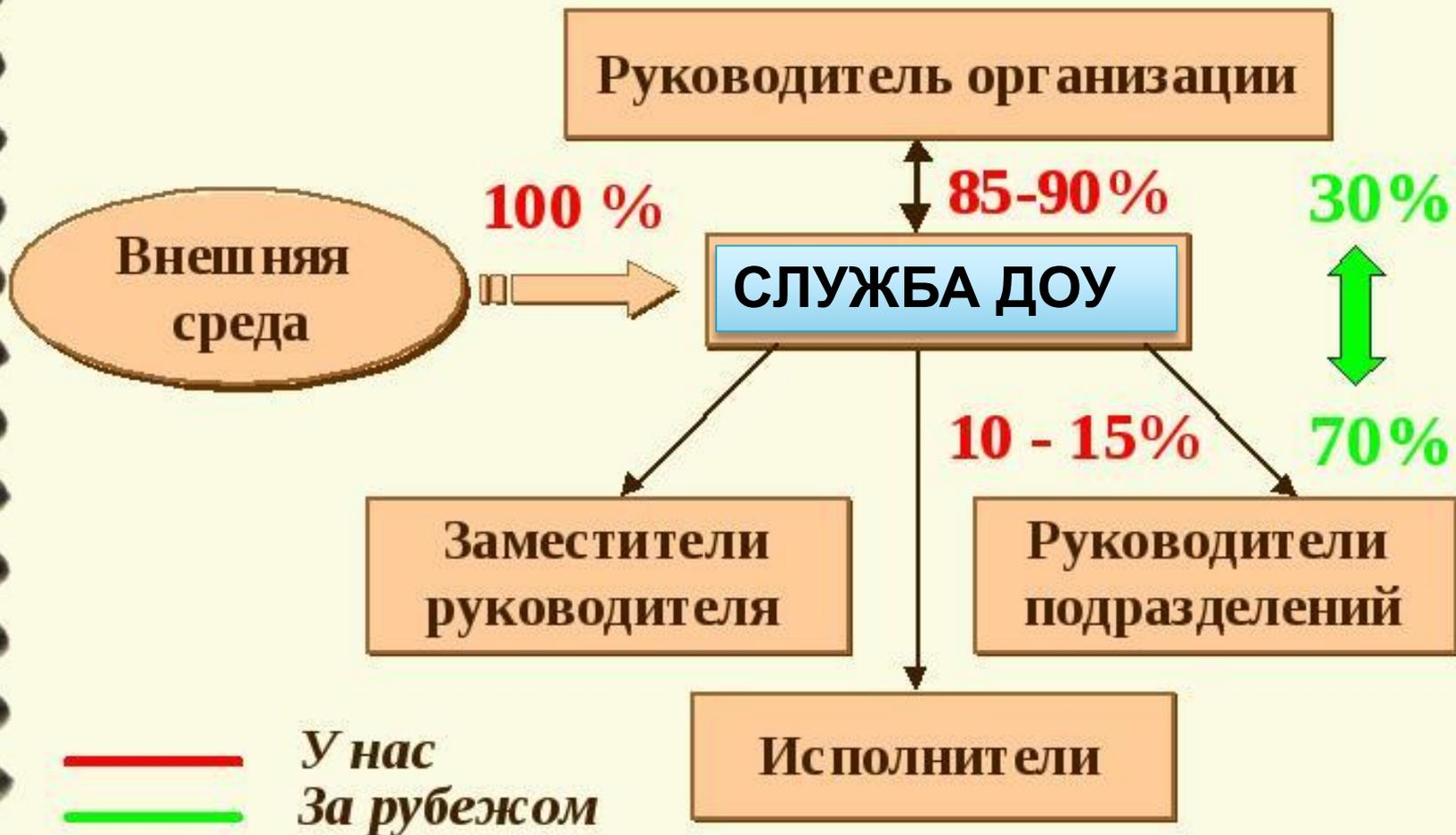
Технология работы с документами

- прием поступающих документов, их первоначальная обработка;
- доставка документов по назначению;
- рассмотрение документов руководством организации и руководителями структурных подразделений;
- регистрация документов;
- информационно-справочная работа;
- исполнение документов;
- контроль исполнения документов;
- отправка документов;
- хранение и использование документов в текущей деятельности организации.

При предварительном рассмотрении необходимо выделить документы следующим образом:

- ▣ **документы, подлежащие рассмотрению руководством организации.** Это зависит прежде всего от важности содержания документа, авторства, вида документа и необходимости срочного решения поставленных в нем вопросов. Как правило, это документы из органов законодательной и исполнительной власти, из вышестоящей организации и др.;
- ▣ **документы, направляемые на исполнение в структурные подразделения исполнителям** как не требующие резолюции руководства;
- ▣ **документы, не требующие регистрации.** Далее необходимо определить их дальнейший маршрут и исполнителей;
- ▣ **документы, решение которых не входит в компетенцию организации,** вернуть их отправителям или отправить по назначению;
- ▣ **обращения граждан.** Если в организации есть специальное подразделение по работе с указанными документами, то они могут сразу из экспедиции передаваться в это подразделение. Однако жалобы на действия подчиненных должностных лиц, а также предложения по улучшению деятельности организации должны направляться на рассмотрение руководству организации.

Схема распределения ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ



Организация движения входящей документации

Регистрация входящих документов:

Регистрация документа-

подтверждение факта создания или получения документа в определенный день путем внесения его в регистрационную форму с присвоением учетного регистрационного номера и записью в форму основных сведений о документе.

Примерный перечень документов, не подлежащих регистрации в службе ДОУ:

1. Проекты документов.
2. Приглашительные билеты на заседания, собрания, конференции и т.д.
3. Рекламные извещения, проспекты, буклеты, каталоги выставок и т.д.
4. Рекламные и коммерческие предложения по вопросам, не имеющим отношения к деятельности фирмы.
5. Печатные издания (брошюры, книги, бюллетени, журналы и т.д.).
6. Прейскуранты (прайс-листы).
7. Финансовые документы (подлежат учету в бухгалтерии).
8. Поздравления.

Основные цели регистрации

Регистрация позволяет обеспечить:

- ☞ придание документу юридической силы.
- ☞ учет документов;
- ☞ справочная работа по документам (в том числе поиск документов и составление отчетов);
- ☞ контроль за исполнением поручений, содержащихся в документах или созданных на их основании.

Отметки о регистрации на документе

- * Входящий номер и дата проставляются в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа зарегистрированного документа и на приложении документа
- * При регистрации ответа на исходящий документ или дополнения к ранее направленному документу, в графе «Регистрационный номер» делается соответствующая ссылка
- * Нумерация входящих документов осуществляется в пределах календарного года

Входящий № _____
от _____.____.20__ г.

Организация движения входящей документации

Цели регистрации входящих документов:



**Учет
документов**



**Справочная
работа**



**Контроль
исполнения**

Организация движения входящей документации

Формы регистрации документов:



Журнальная



Карточная



Автоматизированная

Организация движения входящей документации

Журнальная форма регистрационного журнала:

| Дата получения | Регистрационный номер | Корреспондент | Номер и дата документа | Содержание |
|----------------|-----------------------|---------------|------------------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Резолюция | Исполнитель | Сроки исполнения | Отметка об исполнении | № дела |
|-----------|-------------|------------------|-----------------------|--------|
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Организация движения входящей документации

Карточная форма регистрации документов :

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|------------|---|----|----|----|----|----|----------------|----|----|----|----|----|----|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| Корреспондент (автор) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дата получения | | | | | | | Входящий № | | | | | | | Дата документа | | | | | | | № документа | | | | | | | | | |
| Заголовок (о чем) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Резолюция | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Исполнитель (указывается фамилия и инициалы) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

лицевая сторона

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Ход исполнения | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| № дела | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

оборотная сторона

РЕГИСТРАЦИЯ ДОКУМЕНТА

Входящие РКК

Регистрация | Контроль | Местонахождение | Приложения

Журнал: *Гриф:

Вид документа:

Корреспондент:

№ документа: Дата документа: [Найти дубли](#)

Подписал: Способ доставки:

*Содержание:

*Место рег.: *Подразделение рег.:

Рег. номер:

*Дата регистрации:

Дело: Направлен(ы) в дело:

Кол-во листов осн. док.: Кол-во листов приложения: Кол-во экземпляров:

Примечание:

Связи РКК: [Связи РКК](#)

Эл. документы: Связ. задачи: Поручения:

Добавить
Удалить
Сохранить
Отменить
Выход
Поручения
Задача
Связ. задачи
Эл. документы
Комплект док.
Отчеты
Перейти к РКК
Штрих-код
Настройки

ИД: 121326 | Утверждена | Концерн "Белнефтехим" | Просмотр

MyShared

Информационно-справочная работа по документам (поиск и составление отчетов)



Одна из главных целей регистрации – создание картотеки (базы данных) о документах организации. На основе этой картотеки (базы данных) должна существовать возможность за несколько минут ответить на вопросы двух типов:

- у кого, где, в какой стадии работы находится любой документ;
- в каких документах можно найти информацию по конкретному вопросу.

Информационно-справочная работа, как и сама система регистрации, может вестись как в традиционной форме (в основном с помощью картотеки), так и в автоматизированном режиме. При этом одним из основных преимуществ использования системы автоматизации, по сравнению с традиционными технологиями, является сокращение времени, затрачиваемое на поиск документов и составление сводок и отчетов, а также повышение эффективности поиска и качества сводок и отчетов.

Технология работы с документами

- прием поступающих документов, их первоначальная обработка;
- доставка документов по назначению;
- рассмотрение документов руководством организации и руководителями структурных подразделений;
- регистрация документов;
- информационно-справочная работа;
- исполнение документов;
- контроль исполнения документов;
- отправка документов;
- хранение и использование документов в текущей деятельности организации.

ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ДОКУМЕНТОВ

- Резолюция оформляется на свободном месте рабочего поля документа, на бланке резолюции или вносится непосредственно в систему электронного документооборота.

Отдел маркетинга

Директору
ООО «КАРАТ»

ЗАЯВЛЕНИЕ

И.К.Иванову

15.04.2005

*Зориной А.К. подготовить приказ об увольнении.
Иванов И.К. 16.04.2005*

Прошу освободить меня от должности менеджера по собственному желанию.

Менеджер

подпись

С.И.Казакова

Контроль исполнения документов

- обеспечение своевременного и качественного исполнения документов

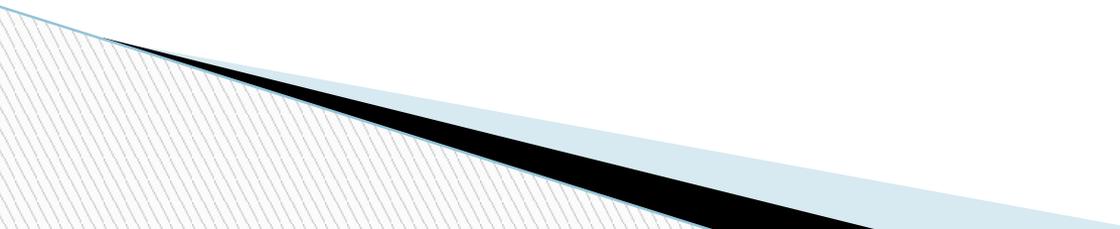




Контроль исполнения документов

Контроль – неотъемлемая (основная) функция управления и необходимый элемент управленческой деятельности. Цель контроля – своевременное и качественное исполнение каждого поручения. В контрольной деятельности различают две группы операций:

- контроль исполнения по существу поставленных задач;
 - **сроковый контроль.**
- 

- ▣ **Контроль по существу** осуществляет руководитель или специально уполномоченное лицо. Контроль по существу – это оценка, насколько правильно, удачно, полно решен вопрос.
 - ▣ **Контроль за сроками исполнения (сроковый контроль)** ведет служба документационного обеспечения управления или секретарь.
- 

Технология контроля за сроками исполнения документов

- Фиксация всех поставленных на контроль документов.
- Проверка своевременного доведения документа до исполнителя.
- Корректировка данных о контролируемых документах при изменении сроков исполнения документов.
- Напоминание исполнителям и руководителям о наличии неисполненных документов.
- Информирование руководителей о состоянии и ходе исполнения документов.
- Внесение данных об исполнении документов.
- Анализ состояния дел и уровня исполнительской дисциплины по организации.

ВИДЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

Текущий контроль

Ежедневная подготовка сведений о документах, срок исполнения которых истекает сегодня

Предупредительный контроль

Предупреждение исполнителей о документах, срок исполнения которых истекает через 2-3 дня

Итоговый контроль

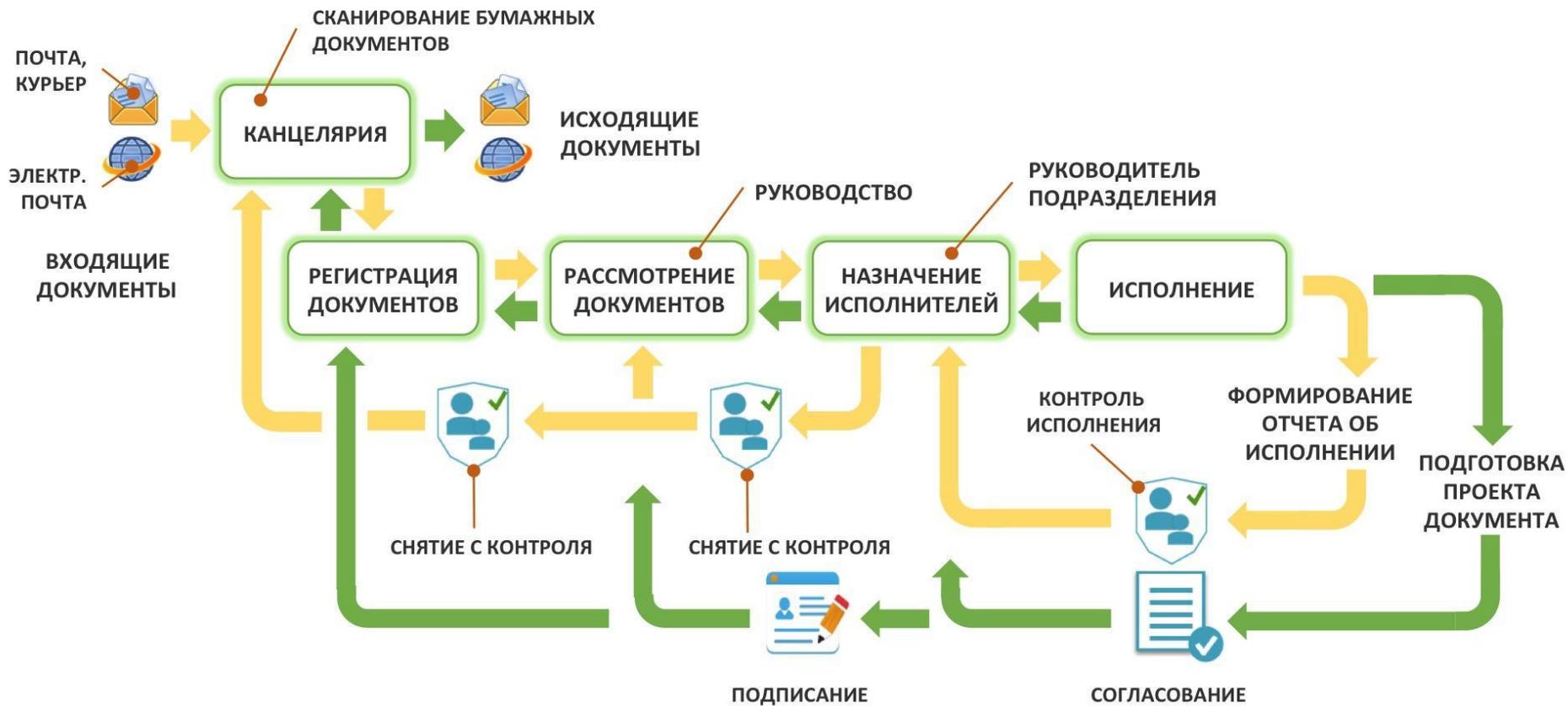
Периодическое (еженедельное, ежемесячное, ежеквартальное) обобщение результатов работы по исполнению документов.

Снятие документа с контроля осуществляется только после полного исполнения документа.

Результат исполнения должен быть записан в регистрационной карточке.

*▣ **Формой контроля** является периодическое составление обобщенной отчетности по документам организации.*

Форму контроля выбирают исходя из возможностей учреждения. Это может быть ручная сроковая картотека или автоматизированная система контроля исполнения документов.



2.Электронный документооборот.

Электронный документооборот



— делопроизводство с использованием специализированных компьютерных систем, позволяющих решать задачи управления документами, поддерживать выполнение регламентов бизнес-процессов, обеспечить средства контроля системы управления качеством

ГОСТ Р ИСО 15489-1—2007
«Управление документами.
Общие требования»

Самые популярные функции системы электронного документооборота:



Преимущества для бизнеса

✗ БУМАЖНЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

Гигантское количество документов
1 налоговая проверка =
= 2 ж/д вагона и 15 фургонов

Утеря документов
до 5% документов пропадает

Длительный обмен документами
Примерно 20% документов приходят позже оговоренного срока

Огромный штат сотрудников
Несколько сотен работников для брошюровки и печати



✓ ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ



Значительное сокращение расходов
на обработку документов - от 30 до 60%



Увеличение скорости расчётов
получения платежей
на 15-59%



Сокращение временных затрат
на обработку документов
до 65%



Оптимизация рабочего времени сотрудников
за счёт освобождения от
обработки документов



Моментальная и гарантированная доставка • Автоматический контроль и обработка • Лёгкий доступ к любому документу • На 100% экологично

Схема перевода бумажного документа в электронный вид



Электронный и бумажный документ

| Бумажный | Электронный образ документа | Электронный |
|---|---|---|
| <p>объект, непосредственно не погруженный в информационную систему, но о котором в информационной системе имеется та или иная информация.</p> | <p>Копия документа (результат сканирования), хранящаяся в информационной системе. помимо собственно изображения документа, представляющего собой файл в том или ином формате, может содержать некоторый набор свойств его идентифицирующих (название, категорию, дату создания, и пр.) При этом данная информация храниться не непосредственно в файле образа документа, а в некоторой внешней по отношению к нему базе данных.</p> | <p>содержит содержательную информацию, которая может быть использована, например, для поиска документа или отнесения его к той или иной группе.</p> |

СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

- **Система электронного документооборота** — организационно-техническая система, обеспечивающая процесс создания, управления доступом и распространения электронных документов в компьютерных сетях, а также обеспечивающая контроль над потоками документов в организации.

СЭД обеспечивают:

- процесс создания, управления доступом и распространения больших объемов документов в компьютерных сетях;
- контроль над потоками документов в организации.

К общим возможностям СЭД относятся: создание документов, управление доступом, конвертация данных и обеспечение безопасности данных.



Система управления документами

Методология проектирования и внедрения системы управления документами

Проектирование и внедрение систем управления документами



**ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 СИБИД.
Управление документами. Общие требования**

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Система стандартов по информации,
библиотечному и издательскому делу

УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ

Дата введения 2007-07-01

