

М. Ю. Рогожин

**Делопроизводство.
Документационный
менеджмент**



DirectMEDIA

Ю. М. Демин

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО
ДОКУМЕНТАЦИОННЫЙ
МЕНЕДЖМЕНТ



Москва-Берлин
2014

УДК 657
ББК 65.052
Д30

Демин, Ю. М.

Д30 Делопроизводство. Документационный
менеджмент / Ю. М. Демин. – М.-Берлин:
Директ-Медиа, 2014. – 205 с.

ISBN 978-5-4475-1572-0

Книга представляет собой одно из первых отечественных пособий по документационному менеджменту. Материал пособия излагается ком*плексно, на основе актуальных руководящих документов и в тесной взаимосвязи с проблематикой документационного обеспечения управления предприятием.

Пособие содержит многочисленные примеры и образцы документов, необходимых для осуществления эффективного документационного менеджмента в условиях современного предприятия (организации, учреждения). Адресовано заместителям руководителей предприятий, руководителям служб ДОУ, офис-менеджерам, работникам аппарата управления (секретариата) предприятия, а также обучающимся в учебных заведениях, бизнес-школах и на курсах по специальности 350800 «Документоведение и документационное обеспечение управления».

УДК 811.1
ББК 81.2

ISBN 978-5-4475-1572-0

© Демин, Ю. М., текст, 2014

© Издательство «Директ-Медиа», оформление, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

1. Документационный менеджмент и управление деятельностью предприятия	7
1.1. Организационные основы управления документами и персоналом	7
1.1.1. Система документационного менеджмента и ее основные компоненты	7
1.1.2. Цель, функции и принципы	10
1.2. Обеспечение деятельности.....	12
1.2.1. Правовое обеспечение.....	12
1.2.2. Кадровое обеспечение.....	13
2. Служба ДОУ и должностные лица, ответственные за работу с документами	16
2.1. Организация службы ДОУ	16
2.1.1. Общие вопросы.....	16
2.1.2. Взаимодействие службы ДОУ с другими подразделениями и должностными лицами	19
2.1.3. Организация рабочих мест персонала	21
2.1.4. Инструкция по ДОУ	29
2.1.5. Положение о службе ДОУ	30
2.1.6. Штатное расписание службы ДОУ.....	32
2.2. Должностные лица, ответственные за работу с документами	34
2.2.1. Служебные полномочия.....	34
2.2.2. Общие вопросы организации работы	39
2.2.3. Работа с наиболее распространенными видами документов	42
2.2.4. Работа с письменными запросами депутатов и письменными обращениями граждан	47
3. Организация работы с документами предприятия	52

3.1. Документооборот предприятия.	
Основные документационные потоки	52
3.1.1. Сущность документооборота	52
3.1.2. Входящие документы	54
3.1.3. Исходящие документы	58
3.1.4. Внутренние документы.....	60
3.1.5. Технические средства коммуникации.....	64
3.1.6. Документы (бланки) строгой отчетности	67
3.1.7. Конфиденциальные документы	69
3.2. Формирование, оформление	
и ведение дел предприятия.....	72
3.2.1. Формирование номенклатуры дел	72
3.2.2. Оформление дел.....	76
3.2.3. Ведение дел.....	78
3.3. Хранение, перемещение, уничтожение и списание	82
3.3.1. Оперативное хранение документов	82
3.3.2. Передача документов на хранение в архив,	
их перемещение, уничтожение и списание	83
3.3.3. Архивное хранение документов	85
3.4. Как повысить эффективность работы с документами	90
3.4.1. Планирование и отчетность	90
3.4.2. Учетно-информационная работа	94
3.4.3. Контроль исполнения документов	99
4. Особые вопросы документационного менеджмента ...	104
4.1. Совершенствование содержания	
и оформления документов	104
4.1.1. Унификация текстов документов.....	104
4.1.2. Стандартизация оформления	107
4.2. Профессиональная подготовка	
персонала службы ДОУ	110
4.2.1. Необходимые знания, навыки и умения	110
4.2.2. Основные направления	
профессиональной подготовки.....	112
Приложения	115
1. Извлечение из ГОСТ 51141-98 «Делопроизводство	
и архивное дело. Термины и определения».	
Утвержден постановлением Госстандарта РФ	
от 27 февраля 1998 г. № 28	115

2. Извлечение из Общероссийского классификатора управленческой документации (ОКУД) ОК 011-93. Класс 0200000 «Организационно-распорядительная документация». Утвержден и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 30 декабря 1993 г. № 299 (с изм. и доп. 1999–2002 гг.)	128
3. Примерный текст инструкции по документационному обеспечению управления предприятием (соответствует Типовой инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом Росархива от 27 ноября 2000 г. № 68)	130
4. Примерный текст положения о службе документационного обеспечения управления предприятия (соответствует приложению 12 к ГСДОУ и Методическим рекомендациям ВНИИДАД по унификации текстов управленческих документов)	156
5. Бланк формы № Т-3 «Штатное расписание» (соответствует образцу, утвержденному постановлением Госкомстата РФ от 6 апреля 2001 г. № 26)	161
6. Квалификационные требования к должностным лицам, ответственным за работу с документами предприятия (извлечение из квалификационного справочника должностей служащих, утвержденного постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37)	163
7. Пример оформления распоряжения по основной деятельности предприятия в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству	175
8. Пример оформления приказа по персоналу (форма Т-1) в соответствии с постановлением Госкомстата РФ от 6 апреля 2001 г. № 26	177
9. Пример оформления протокола в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству	178
10. Примеры продольного и углового бланка письма предприятия, соответствующие ГОСТ Р6.30-2003	179
11. Извлечение из укрупненных нормативов времени на работы по ДОУ предприятием (утверждены постановлением Минтруда РФ от 25 ноября 1994 г. № 72)	180

12. Примерный перечень документов предприятия, на которых ставится гербовая печать (соответствует ГСДОУ)	183
13. Примерный перечень документов предприятия, подлежащих утверждению (соответствует ГСДОУ)	184
14. Перечень типовых сроков исполнения документов предприятия (соответствует ГСДОУ)	186
15. Требования к составу и оформлению реквизитов документов предприятия в соответствии с ГОСТ Р6.30-2003	188
16. Пример типовой программы профессиональной подготовки специалистов службы ДОУ предприятия	200
Литература	202

1. ДОКУМЕНТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАМИ И ПЕРСОНАЛОМ

1.1.1. Система документационного менеджмента и ее основные компоненты

Документационный менеджмент — это система управления документацией предприятия и персоналом, несущим ответственность за работу с документами. Одновременно представляется правомерным рассматривать документационный менеджмент как:

- комплекс организационных мероприятий, согласованных между собой по срокам и способам проведения и направленных на эффективное управление документацией* и персоналом предприятия;
- технологию управления документацией и персоналом предприятия.

По сути, документационный менеджмент образует организационную основу для эффективного осуществле-

* Документация — упорядоченная совокупность документов. Здесь и далее определения и термины даются в соответствии с ГОСТ 51141-98. См. приложение 1 к настоящему пособию.

ния документационного обеспечения управления (ДОУ)* предприятием. Другим системообразующим компонентом ДОУ является собственно документирование управленческой деятельности предприятия, осуществляемое посредством фиксации (записи) информации на различных носителях в соответствии с установленными порядком и правилами.

Вернемся, однако, к определению. Уточним, что по отношению к документационному обеспечению управления (представляющему собой интегрированную систему документирования и организации работы с документами) будет более правильным рассматривать документационный менеджмент в качестве подсистемы.

Напомним в этой связи уважаемым читателям, что классическая система управления, какой бы области человеческой деятельности она ни касалась, как правило, основывается на совокупности трех ключевых элементов, пребывающих в постоянном взаимодействии. Этими элементами — применительно к подсистеме документационного менеджмента — являются:

— организаторы документационного менеджмента, иницирующие процесс управления документацией, а также персоналом, несущим ответственность за работу с документами предприятия, и реально управляющие ими;

— объекты документационного менеджмента — документация, а также персонал, несущий ответственность за осуществление непосредственной работы с документами предприятия;

— системные связи — каналы управления, по которым в соответствии с установленными порядком и правилами осуществляется передача управляющих воздействий от организаторов к объектам документационного менеджмента, а также обратная связь между ними.

* Документационное обеспечение управления (делопроизводство) — отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

Организаторами документационного менеджмента являются должностные лица и структурные подразделения, несущие ответственность за управление работой с документами предприятия. Ведущая роль в организации документационного менеджмента, как правило, принадлежит службе ДОУ (иному аналогичному подразделению) или специально назначенному для этой цели должностному лицу предприятия.

Объектами документационного менеджмента являются:

- документация предприятия;
- персонал, несущий ответственность за осуществление непосредственной работы с документами (их исполнение, хранение, перемещение и т. п.) в процессе повседневного функционирования предприятия.

Системные связи документационного менеджмента организуются и реализуются между его участниками посредством повседневной служебно-деловой коммуникации.



Рис. 1.1. Принципиальная схема функционирования подсистемы документационного менеджмента в рамках ДОУ предприятия

1.1.2. Цель, функции и принципы

Целью документационного менеджмента является эффективное управление документацией и персоналом, несущим ответственность за работу с документами предприятия, и на этой основе — повышение эффективности ДОО предприятием в целом. В конечном счете, надлежащим образом организованный документационный менеджмент — это и довольно важная предпосылка для обеспечения требуемой эффективности управления предприятием в процессе его функционирования.

Достижение указанной цели осуществляется посредством реализации следующих основных функций документационного менеджмента:

- административной;
- регулятивной;
- координационной;
- контрольной;
- обучающей.

Суть административной функции состоит в осуществлении целенаправленных и планомерных управленческих воздействий на объекты документационного менеджмента. Реализация регулятивной функции, в свою очередь, способствует достижению большей гибкости управленческих воздействий и позволяет при необходимости корректировать их направленность и интенсивность.

Сущность координационной функции образуют организационные усилия, предпринимаемые в рамках документационного менеджмента для обеспечения необходимого взаимодействия между его участниками. С помощью контрольной функции «диагностируется» состояние отдельных документов и работа персонала, а также состояние подсистемы документационного менеджмента предприятия в целом.

Наконец, не следует принижать значение обучающей (в ряде источников — тренинговой) функции, реализация которой обеспечивает поступательный рост профессионализма персонала и на этой основе — последующую оптимизацию работы с документацией предприятия.

Несколько слов о принципах организации документационного менеджмента предприятия. К важнейшим из них следует отнести:

- законность;
- последовательность;
- гибкость;
- технологичность;
- комплексность.

Законность подразумевает в первую очередь соответствие содержания практической составляющей документационного менеджмента положениям законодательства РФ и требованиям руководящих документов, регламентирующим организацию ДОУ предприятием. Последовательность документационного менеджмента заключается в планомерном, «пошаговом» выполнении мероприятий и действий, образующих в своей совокупности его практическую составляющую.

Гибкость документационного менеджмента предполагает своевременное и адекватное реагирование его участников на возможные и предполагаемые изменения в условиях функционирования предприятия и, в частности, управления предприятием.

Технологичность документационного менеджмента заключается в оптимальной «стыковке» всех этапов и участков работы с документами и создании на этой основе надлежащих условий для ее качественного, своевременного и полного выполнения.

И, наконец, комплексность означает, что результатом реализации организационных усилий в области документационного менеджмента должно являться надлежащее удовлетворение всех основных потребностей предприятия, так или иначе связанных с управлением документами и той частью персонала, которая непосредственно участвует в работе с ними.

Эффективный документационный менеджмент невозможен без всестороннего обеспечения, прежде всего правового и кадрового. Об особенностях их организации — далее.

1.2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.2.1. Правовое обеспечение

Правовое обеспечение документационного менеджмента — это комплекс мероприятий, направленных на разработку законодательных (нормативных, нормативно-правовых) актов и руководящих (организационно-распорядительных, организационно-методических) документов по вопросам ДОУ и внедрение их требований в повседневную практику работы с документами предприятия.

Законодательные акты и руководящие документы по вопросам ДОУ в своей совокупности образуют правовую базу документационного менеджмента. Разработка первых является прерогативой органов законодательной власти, разработка вторых — федеральных, территориальных, местных, ведомственных (отраслевых) органов управления, решения (указания) которых являются обязательными для исполнения предприятием.

В дополнение к законодательным актам и руководящим документам предприятие вправе издавать собственные (локальные) руководящие документы по вопросам ДОУ с целью более полного учета специфики организации и содержания деятельности, в том числе управленческой.

К числу важнейших законодательных (нормативных, нормативно-правовых) актов в области документационного менеджмента относятся:

— Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)*;

— Государственный стандарт РФ ГОСТ 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;

* Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. Разработана ВНИИДАЦ СССР. Одобрена коллегией Главархива СССР 27 апреля 1988 г. Введена в действие приказом Главархива СССР от 25 мая 1988 г. № 33. — М.: Главархив СССР, 1991.

— Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»;

— Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД)*;

— Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти**.

Основными локальными руководящими документами по вопросам ДОУ предприятия являются:

— инструкция по документационному обеспечению управления предприятием;

— положение о службе ДОУ предприятия;

— должностные инструкции персонала службы ДОУ.

В дополнение к перечисленным локальным документам на предприятии могут также разрабатываться:

— инструкции по отдельным направлениям (вопросам) ДОУ;

— положения о структурных подразделениях в составе службы ДОУ.

Особенности подготовки локальных руководящих документов по ДОУ предприятием рассматриваются в разделе 2.1 пособия.

1.2.2. Кадровое обеспечение

Кадровое обеспечение документационного менеджмента — это комплекс мероприятий, направленных на оптимизацию организационной структуры предприятия и его комплектование персоналом, имеющим надлежащую квалификацию для эффективной работы с документами.

* Класс 0200000 «Организационно-распорядительная документация» в составе ОКУД. См. в этой связи приложение 2 к настоящему пособию.

** Утверждена приказом Росархива от 27 ноября 2000 г. № 68.

Таким образом, кадровое обеспечение предусматривает, по сути, параллельное решение двух взаимосвязанных задач: во-первых, организационное развитие предприятия, прежде всего аппарата управления, в состав которого обычно входит и служба ДОУ, и, во-вторых, наполнение последней (а также других подразделений, в которых осуществляется работа с документами) квалифицированными кадрами.

Решение первой из указанных задач достигается путем оптимизации штатного расписания предприятия. С этой целью в действующее на предприятии штатное расписание регулярно вносятся необходимые организационные изменения, суть которых, в зависимости от ситуации, затрагивает:

- структуру предприятия, что проявляется в формировании новых и расформировании существующих подразделений (в ряде случаев — путем их объединения);
- подчиненность подразделений;
- качественный состав персонала подразделений (соотношение руководителей, специалистов и технических исполнителей);
- численный (количественный) состав персонала подразделений.

Решение второй задачи кадрового обеспечения документационного менеджмента осуществляется посредством тщательно организованной работы по управлению персоналом, включая:

- рекрутинг (поиск, отбор и найм) работников требуемой квалификации;
- адаптацию вновь нанятых (или перемещенных внутри предприятия) работников;
- мотивацию работников;
- тренинг (профессиональную подготовку с целью повышения квалификации) работников;
- контроллинг результатов деятельности персонала (их учет, оценку, а также периодическую аттестацию);
- перемещение персонала для наиболее целесообразного служебно-делового применения.

Особенности организации работы различных категорий персонала с документами предприятия рассматриваются в подразделе 2.2 пособия.



Рис. 1.2. Схема всестороннего обеспечения подсистемы документационного менеджмента предприятия

2. СЛУЖБА ДОУ И ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА РАБОТУ С ДОКУМЕНТАМИ

2.1. ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ДОУ

2.1.1. Общие вопросы

Рассмотрение организации деятельности службы ДОУ предприятия целесообразно начать с ее общих вопросов, регламентация которых осуществляется в соответствии с разделом 5 ГСДОУ*.

Служба ДОУ — это самостоятельное структурное подразделение, на которое возложено документационное обеспечение управления предприятием. Организационно служба ДОУ, как правило, входит в состав аппарата управления (офиса) предприятия, который возглавляет заместитель руководителя предприятия по управлению (офис-менеджер).

Цель функционирования службы ДОУ заключается в организации эффективного документационного обеспечения управления деятельностью предприятия. По сути, эта цель аналогична цели документационного менеджмента, что — в свете функционального предназначения службы ДОУ — выглядит вполне правомерным.

* Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения.

Для достижения указанной цели служба ДОУ в процессе повседневного функционирования решает следующие основные задачи:

1) установление единого порядка и правил работы с документами в соответствии с ГСДОУ, иными руководящими документами и информационной политикой предприятия;

2) организация, эксплуатация и постоянное совершенствование системы документационного обеспечения управления предприятием;

3) методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка и правил работы с документами структурными подразделениями и должностными лицами предприятия.

Деятельность службы ДОУ организуется в соответствии с требованиями ГСДОУ, Типовой инструкции по делопроизводству*, иными руководящими документами и с учетом специфики организации и содержания деятельности предприятия. В дополнение к перечисленным документам руководством предприятия разрабатываются:

— инструкция по документационному обеспечению управления предприятием;

— инструкции по отдельным видам деятельности службы ДОУ**;

— положение о службе ДОУ;

— положения о структурных подразделениях службы ДОУ***;

— штатное расписание службы ДОУ.

Непосредственное руководство деятельностью службы ДОУ предприятием осуществляет руководитель (начальник) службы. Управление деятельностью структурных

* Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. Утверждена приказом Росархива от 27 ноября 2000 г. № 68. — М.: Росархив, 2001.

** Например, инструкция по организации работы с письменными запросами депутатов и письменными обращениями граждан.

*** Разрабатываются с учетом организационной структуры службы ДОУ.

подразделений в составе службы ДОУ предприятием осуществляют начальники соответствующих подразделений.



Рис. 2.1. Примерная организационная структура службы ДОУ современного крупного предприятия

Персонал службы образуют, помимо руководящих должностных лиц, специалисты и технические исполнители. Работа персонала службы ДОУ регламентируется соответствующими должностными инструкциями, разработка которых организуется руководителем службы (см. далее).

2.1.2. Взаимодействие службы ДОО с другими подразделениями и должностными лицами

В процессе функционирования служба ДОО взаимодействует с должностными лицами и структурами предприятия, с другими предприятиями, организациями и учреждениями (представляющими их должностными лицами), а также с отдельными гражданами. Взаимодействие осуществляется от имени службы ДОО должностными лицами с соответствующими служебными полномочиями (как правило, руководителем службы или начальниками структурных подразделений службы, реже — ее специалистами и техническими исполнителями).

Для осуществления взаимодействия служба ДОО предприятия использует все имеющиеся в ее распоряжении каналы коммуникации (обмена информацией, в том числе и документированной). Тактическое взаимодействие осуществляется преимущественно посредством устной служебно-деловой коммуникации (в форме непосредственного личного общения или по телефону), а оперативное — как правило, посредством письменной служебной коммуникации, основанной прежде всего на применении каналов факсимильной связи и электронной почты.

Служба ДОО взаимодействует с должностными лицами и структурными подразделениями предприятия по следующим основным направлениям:

- со всеми должностными лицами и структурными подразделениями предприятия, осуществляющими работу с документами в качестве ответственных исполнителей, — по вопросам документационного обеспечения управления;

- с руководством юридической службы и юридической службой предприятия — по правовым вопросам, возникающим в процессе работы с документами;

- с руководством службы персонала и службой персонала предприятия — по вопросам управления персоналом (в частности, по документированию трудовой деятельности персонала предприятия);