

Робота із вхідною кореспонденцією.

Приймання кореспонденції. Уся кореспонденція, що надходить до установи, організації чи підприємства, приймається, попередньо обробляється і розподіляється за призначенням канцелярією або загальним відділом.

Кореспонденція, що надсилається засобами електронної пошти, приймається децентралізовано – адресатами – користувачами поштових скриньок, засобами факсимільного зв'язку – канцелярією або загальним відділом. Телефонограми приймаються секретарями приймалень керівництва установи, організації чи підприємства і в разі необхідності передаються до канцелярії або загального відділу для реєстрації.

Приймати документи іншим структурним підрозділам установи, організації чи підприємства та працювати з незареєстрованими документами не дозволяється, за винятком документів прямого призначення.

У випадках, якщо кореспонденція надійшла безпосередньо до приймальної керівництва установи, організації чи підприємства вона підлягає обов'язковій передачі до канцелярії або загального відділу (за винятком прямого призначення).

Розкриття конвертів одержаної кореспонденції здійснюється канцелярією або загальним відділом, за винятком тих конвертів, що мають гриф “особисто”. У разі відсутності документа або додатків до нього, невідповідності номера на конверті номеру документа, інших порушень або пошкоджень складається акт у двох примірниках, один з яких разом з документом надсилається відправнику, а другий залишається в канцелярії або загальному відділі. Якщо документ без додатків термінового характеру – він передається на реєстрацію з відповідним записом у картці.

Неправильно оформлені (не підписані, не засвідчені), пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправнику або пересилаються за належністю. Конверти від одержаних документів

знищуються, за винятком листів громадян, судових справ, позовних заяв, наказів арбітражу і т.д. та у разі, якщо лише за конвертом можна встановити реквізити відправника.

Попередній розгляд і розподіл кореспонденції. Кореспонденція, що надійшла до установи, організації чи підприємства, підлягає обов'язковому попередньому розгляду. Попередній розгляд кореспонденції здійснюється канцелярією або загальним відділом у день її одержання.

Кореспонденція, яка надійшла, розглядається, розподіляється і доставляється за такими напрямками:

- адресована керівництву установи, організації чи підприємства, без зазначення конкретного адресата або загального характеру, іншомовна, листи громадян – канцелярії або загальному відділу;

- адресована структурним підрозділам установи, організації чи підприємства – відповідальним за діловодство безпосередньо у структурних підрозділах (при децентралізованій реєстрації).

Кореспонденція, яка надійшла до канцелярії або загального відділу підлягає централізованій реєстрації, попередньо розглядається і розподіляється за такими напрямками:

- Закони України, акти та кореспонденція Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, Ради Міністрів Автономної Республіки Крим, народних депутатів України, органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, а також найважливіші документи, які містять інформацію з принципових питань діяльності установи, організації чи підприємства і потребують вирішення на вищому рівні, – керівнику;

- службові документи від інших установ, організацій чи підприємств, міністерств і відомств, органів правопорядку, якщо ці документи підписані першими керівниками або особами, що їх заміщають, інші документи, якщо вони вимагають втручання керівництва, – заступникам керівника;

- усю іншу кореспонденцію (адресовану безпосередньо структурним підрозділам, на їх вихідні номери, запити, інформації, відповіді, доповнення до раніше надісланих документів, прохання дати роз'яснення з того чи іншого питання, оперативну в разі відсутності керівництва, листи, характер яких не потребує прийняття рішення на вищому рівні) – керівникам відповідних структурних підрозділів установи, організації чи підприємства.

Канцелярія або загальний відділ, відповідно до наданих їм прав, переадресовують за призначенням або повертають без реєстрації листи кореспондентам, що надіслані з порушеннями. Для цього застосовуються погоджені керівництвом супровідні бланки до листів, що повертаються.

Кореспонденція з поміткою “Особисто” передається адресатам у нерозкритому вигляді. Якщо вона виявиться службовою, то підлягає обов'язковому поверненню для реєстрації до канцелярії, загального відділу або відповідного структурного підрозділу.

Реєстрація документів. Кожний службовий документ, що надходить до установи, організації чи підприємства, підлягає обов'язковій реєстрації у канцелярії, загальному відділу або у відповідального за діловодство у структурному підрозділі.

Документ реєструється в установі, організації чи на підприємстві або в структурному підрозділі лише один раз. Реєстрація всіх видів документів здійснюється за принципом єдиної нумерації. При наявності практики електронної реєстрації, ведеться й така реєстрація.

При реєстрації документам надаються умовні позначення – реєстраційні індекси. Індекс вхідного документа при його реєстрації у канцелярії або загальному відділі складається з коду кореспондента, порядкового номера з початку року та цифрового індексу структурного підрозділу, якому передається документ. Після надходження документа у структурний підрозділ цей індекс доповнюється номером справи за номенклатурою (якщо документ залишається у цьому структурному підрозділі).

Індекс документа при його реєстрації у структурному підрозділі складається з індексу структурного підрозділу, номера справи за номенклатурою і порядкового номера реєстрації вхідних документів з початку року.

Окрім реєстраційних реквізитів, до бази даних вводиться й інша інформація про кожний вхідний документ за встановленою реєстраційною карткою.

Після повного заповнення реєстраційної картки на документі (паперовому носії) у правому нижньому куті першої сторінки, а у разі, якщо це неможливо, то на її зворотному боці проставляється штамп канцелярії або структурного підрозділу (де здійснюється реєстрація документа) із зазначенням дати і індексу документа. На документах надзвичайно термінового характеру проставляється і час надходження.

На кожний зареєстрований вхідний документ у канцелярії або загальному відділі і структурних підрозділах роздруковується на принтері тверда копія реєстраційної картки, яка супроводжує документ при передаванні його виконавцям, є розпискою про одержання документа.

Реєстраційні картки після передавання документа виконавцям повертаються: на документи, зареєстровані централізовано, – канцелярії або загальному відділу, на документи, зареєстровані у структурному підрозділі, – відповідальним за діловодство у структурному підрозділі.

Реєстраційні картки формуються у картотеку, яка упорядковується, систематизується і зберігається 3 роки, а потім передається до архіву.

Зареєстровані електронні копії документів знаходяться у робочому режимі системи не менше трьох місяців, після чого можлива їх архівація засобами системи. Незареєстрована технологічна та інша електронна інформація зберігається за потребою користувача.

Повне вилучення з бази даних зареєстрованих копій здійснюється разом з

реєстраційними картками через 3 роки і передається до довгострокового архіву.

Проходження, розгляд документів і передавання їх до виконання.

Організація проходження і передавання на розгляд керівництву документів покладається на працівників канцелярії, загального відділу, секретарів приймалень керівництва і відповідальних за діловодство у структурних підрозділах в установі, організацій, на підприємстві.

Усі документи, зареєстровані канцелярією або загальним відділом, передаються на розгляд керівництву і виконавцям через секретарів приймалень у день надходження під розписку.

На документи, зареєстровані канцелярією або загальним відділом при передачі їх виконавцям, окрім паперового носія, передається і електронна реєстраційна картка. На ці документи реєстраційна картка у структурному підрозділі не заповнюється, а до електронної картки вносяться додаткові відомості про проходження і контроль виконання документа у підрозділі.

Одержані документи розглядаються керівником у день їх надходження. У разі, якщо документ надійшов наприкінці робочого дня, то термін розгляду переноситься на наступний день. Термінові документи розглядаються негайно.

Розглянуті керівництвом установи, організації чи підприємства документи передаються виконавцям тільки через канцелярію або загальний відділ, а в структурному підрозділі – через відповідального за ведення діловодства.

Передача керівником службової кореспонденції безпосередньо виконавцям або з одного підрозділу до іншого технічно не підтримується.

Доручення виконавцям дається у формі короткої за змістом резолюції, яка накладається у спеціальне поле електронного документу і безпосередньо на паперовий документ, на вільному від тексту місці, але не на полі, яке призначене для підшиття документів у справу. У разі відсутності місця на документі, резолюція має бути накладена на окремому аркуші (бланку

керівника). На документі має бути не більше однієї резолюції. Додаткові резолюції можуть накладатися керівником нижчого рангу (для деталізації шляхів виконання документа) на окремому аркуші.

Коригування, зміна резолюції керівника виконавцями забороняється. Необхідні зміни в доручення може внести тільки автор резолюції.

У разі, якщо доручення дається кільком виконавцям, його виконання організовує особа, вказана у резолюції першою. Їй передається оригінал документа, співвиконавцям у разі стислих строків виконання – копії документа. Особа, якій доручено виконання документа, може давати доручення безпосереднім виконавцям.

Документи з дорученням керівництва “Для ознайомлення”, як правило, направляються зазначеним у резолюції службовим особам в оригіналі “по колу” і повертаються до канцелярії або загального відділу. Для цього застосовується спеціальний “Лист ознайомлення”.

Документ, над яким завершено роботу, з усіма матеріалами до нього залишається у справі структурного підрозділу, що його опрацьовував.

Робота із вихідною кореспонденцією.

Підготовка документів. Документи, які створюються в установі, організації чи на підприємстві і виходять за його межі, складаються на папері стандартного формату А-4 і А-5 або на бланках встановленої форми згідно з вимогами державних стандартів.

Кожний вихідний документ має встановлений комплекс обов'язкових реквізитів і стабільний порядок їх розміщення.

Документи для надсилання оформляються у структурних підрозділах установи, організації, підприємства. Відповідальність за зміст документа, наявність віз, додатків, правильність адресування, а також його підписання у керівництва несе виконавець документа.

Реєстрація документів. Документи, які розсилаються установами, організаціями чи підприємствами, реєструються за умови дотримання таких вимог:

усі без винятку документи після їх підписання у керівництва, реєструються у структурному підрозділі, який їх готував і потім підлягають обов'язковій реєстрації у канцелярії або загальному відділі.

Надсилання або передача документів без реєстрації не допускається. Резервування або надання виконавцям вихідних номерів на не підписані і не пред'явлені на реєстрацію документи системою не дозволяється.

Усі вихідні документи реєструються особами, відповідальними за ведення діловодства, засобами СЕДО. Реєстраційний номер вихідного документа складається з індексу структурного підрозділу, номера справи за номенклатурою і порядкового номера реєстрації вихідних документів з початку року.

Вихідні реєстраційні реквізити є унікальними. Система не дозволяє надсилати декілька відправлень за різним змістом з однаковими вихідними номерами.

У деяких випадках документи можуть складатися з кількох частин, у тому числі і в нетекстовому форматі. Ці документи повинні обов'язково супроводжуватися спеціальним листом, у якому має бути чітко викладено основне питання, до якого належать усі інші документи, їх перелік, посилання на вихідний номер адресата або власний, якщо відправлення є продовженням попереднього листування, прізвище особи, яка підписала документ, та виконавця. Саме цей супровідний лист і підлягає реєстрації у реєстраційній картці.

При відправці документації електронною поштою усі документи разом із супровідним листом об'єднуються в один архівний файл, ім'я якого заноситься до реєстраційної картки.

Копії вихідних документів формуються канцелярією або загальним відділом у справі відповідно до затвердженої номенклатури.

Відправлення документів. При централізованому веденні діловодства в установі, організації або на підприємстві вся кореспонденція розсилається канцелярією або загальним відділом до відповідних поштових скриньок інтегрованої в СЕДО систему корпоративної електронної пошти.

3.2. Для забезпечення контролю за правом щодо надсилання документів у картці вихідної кореспонденції є обов'язкові поля “Виконавець”, “Підпис”, куди вносяться індекси виконавця від підрозділу та службової особи, яка підписала документ. При цьому контроль відправлення виконується за кодом особи, яка підписала документ.

При надсиланні документів, адресованих органам державної влади за підписом керівництва, підрозділ, що їх готував, передає до канцелярії ці документи у двох примірниках: оригінал надсилається адресату, а другий примірник (або копія з візами виконавців) залишається у канцелярії або загальному відділі.

При пересиланні документів електронною поштою обов'язково вказуються адреса поштових скриньок адресатів. Групові розсилання створюються керівником загального відділу або канцелярією.

Під час приймання від виконавців вихідних документів відповідальними за діловодство у структурних підрозділах обов'язково перевіряється правильність оформлення документів і недооформлені або виконані з порушенням документи повертають на доопрацювання.

У разі необхідності термінові документи можуть бути передані факсом з подальшим надсиланням оригіналу. У разі відправлення кількох листів в одному пакеті, у нього обов'язково вкладається опис документів.

Контроль документообігу

Завжди усвідомлювалась необхідність чіткого надзору та контролю за вхідною, вихідною документацією та документацією всередині установи, організації, підприємства, що відображається як у захисті працівників від безпідставного звинувачення щодо невиконаного, не надісланого чи не підписаного документу, а також у контролі за відповідальними особами щодо цих самих документів.

Зараз виникають серед фахівців документообігу [] є бачення, що можна ліквідувати або послабити контроль виконання. Однак відомо, що без контролю, тобто зворотного зв'язку, що замикає систему управління в кільце, неможливе довгострокове її функціонування.

В наших умовах, в умовах ринкової економіки контроль відіграє ключову роль, а слабкий контроль має дуже негативний вплив на організацію. Особливо важливе значення в сьогоденні набуває здійснення дієвого контролю виконання в системі документообігу.

Підготувати документ – це тільки одна з перших стадій керівництва. Перевірка ж виконання – центральна ланка в організаційній діяльності будь-якої установи, організації чи підприємства. Добре поставлений контроль виконання викриває не тільки недоліки, попереджує помилки але й надає роботі конкретність та оперативність. Контроль виконання документів дає можливість аналізувати управлінську діяльність, порівнювати досягнуті результати із запланованими, своєчасно виявляти недоліки, вузькі місця, невирішені проблеми та усувати їх, враховувати та ототожнювати досвід, а головне приймати міри по вдосконаленню управлінських рішень.

При перевірці виконання документів можна зробити висновок, наскільки якісно виконується запланований захід. Фахівці діловодству сходяться у думці, що контроль виконання є необхідним елементом системи управління. Саме при контролі виконання викриваються недоліки та порушення в роботі, виявляються причини, народжуються негативні явища.

Реаліями сучасного офісу є розташування на декількох поверхах і наявності великої кількості офісної та комп'ютерної техніки. Установи, організації чи підприємства, котрі використовують застарілі методики не зовсім справляються з тією кількістю документів, яка надходить до них. У зв'язку з цим ще погіршується рівень контролю за документами.

Типовий приклад: співробітник, що працює із документами у традиційному режимі робить копії документу дуже великій кількості персоналу. На це витрачається витратні матеріали, а головне – робочий час працівника. Більш того, при цьому втрачається будь-який контроль над кількістю копій та числом доведених до відома потенційних виконавців.

Поряд з цим втрачає контроль і сам керівник тому, що один і той же документ знаходиться практично у всіх працівників. Цей процес – частина документообігу, але практично безконтрольна і неефективна, що займає багато часу, ресурсів засобів виробництва. Один й самий документ опиняється в руках більш ніж у половини співробітників, що починають зволікати з його виконанням тому, що чекають реакції своїх колег.

Такий хід справ не є оптимальним, і чим більша чисельність працюючих, тим більше відчувається потреба у оптимізації та контролі за документообігом.

Можна відмітити, що слово “контроль”, як і слово “влада” зазвичай народжує перш за все негативні емоції. Для багатьох людей “контроль” означає насамперед якісь перепони, границі, примус до чогось, відсутність самостійності – тобто, все те, що протилежне нашим уявленням про свободу особистості. Контроль відноситься до числа тих функцій управління, сутність яких при первинному ознайомленні розуміється неправильно. Якщо контроль звужувати до деяких обмежень, що обмежують можливість діяти, наносять збитки організацій і змушують кожного вести себе строго у відповідності до правил – значить, випустити з виду основну задачу управління – досягнення своїх цілей.

Контроль є однією із важливих функцій управління, вважається засобом

вирішення поставлених задач, рисою діяльності керівника. В системі управління контроль вирішує декілька задач: по-перше, за допомогою контролю можливо заздалегідь виявити фактори, які можуть надати суттєвий вплив на функціонування і розвиток і, підготувавшись необхідним чином, своєчасно на них відреагувати; по-друге. Контроль допомагає своєчасно викрити існуючі порушення, вади, помилки, промахи та оперативно прийняти заходи по їх усуненню. Результати контролю служать основою для оцінки роботи організації за визначений період, ефективності та надійності загальної системи управління.

Отже, для того щоб контроль міг виконувати свою задачу – вирішення задач, які стоять перед організацією - він повинен здійснюватись у відповідності з визначеними принципами, а саме:

- бути всеохоплюючим, тобто тримати в полі зору основні галузі діяльності (зовнішню ситуацію і внутрішні процеси, щол проходять всередині установи, організації чи підприємства);

- мати чітку стратегічну направленість, тобто коректно відображати основні пріоритети установи, організації чи підприємства;

- відповідати тому виду діяльності, що контролюється, тобто він повинен об'єктивно вимірювати і оцінювати те, що дійсно важливо тому, що невідповідний механізм контролю може скоріше маскувати вади, а не збирати критично важливу інформацію;

- бути гнучким і пристосовуватись до змін, що відбуваються;

- бути простим і економічним.

Ключовим питанням продовжує залишатися питання підвищення дієвості та результативності контролю. Ефективність є головним критерієм контролю. Одним з важливих напрямків підвищення ефективності контролю виконання документів є використання призначеної для цього комп'ютерної техніки та програмного забезпечення.

На сьогодні використовуються автоматизовані інформаційні системи контролю виконання документів. В результаті впровадження яких вдалося підвищити достовірність результатів і оперативність контролю виконання документів. Створене програмне забезпечення, яке працює на платформах Linux, Windows 95/98/ME/NT/2000/XP, AIX, OS/2, HP-UX, Solaris, AS/400, S/390 дозволяє виключити паперові документи, тобто перейти до документообігу без паперів. При цьому інформація вводиться та виводиться безпосередньо за допомогою комп'ютеру, виключаючи паперові носії інформації (реєстраційні та облікові картки).

Іншим важливим напрямком підвищення ефективності контролю виконання документів є контроль і оцінка результатів праці працівників. Така оцінка результатів праці, включаючи працю по контролю виконання документів, в кількісному виразі (коефіцієнтах або бланках) дозволяє стимулювати працівників у виконанні ними посадових обов'язків. За результатами праці і з урахуванням обліку виконання своїх посадових обов'язків працівники отримують премії. В той же час за неякісне і несвоєчасне виконання завдань передбачаються стягнення.

Таким чином, запропонований програмний комплекс дозволяє вирішувати існуючі на сьогодні задачі контролю документів. Комплекс дозволяє застосовувати електронну технологію документообігу, вести відповідні дані паперових документів і використати гібридні документи, що мають і електронну і паперову сутність. Апробація комплексу на великих підприємствах, різноманітному малому і середньому бізнесі, органах державного управління і самоуправління дозволила створити комплекс, що враховує специфіку більшості видів діяльності.