

**Служба
документационного
обеспечения
управления**

Служба делопроизводства в структуре организации

Службу документационного обеспечения на разных уровнях управления и в зависимости от масштабов организации именуют по-разному:

- * для министерств (ведомств) — управлением делами,
- * для исполнительных органов власти — общим отделом,
- * для предприятий, организаций, учебных заведений — канцелярией.
- * на малых предприятиях функции канцелярии возлагаются на секретаря, секретаря-референта.

Служба ДОУ употребляется в двух значениях:

- ✓ Структурное подразделение организации, выполняющее функции документационного обеспечения управления.
- ✓ Структурное подразделение организации, осуществляющее функции по документационному обеспечению управленческой деятельности, и работники структурных подразделений, ответственные за ведение делопроизводства в подразделениях.

Правила делопроизводства в федеральных
органах исполнительной власти
(утв. постановлением Правительства РФ от 15
июня 2009 г. N 477)

"Служба делопроизводства - структурное подразделение федерального органа исполнительной власти, на которое возложены функции по ведению делопроизводства, а также лица, ответственные за ведение делопроизводства в других структурных подразделениях федерального органа исполнительной власти".

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу

УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ

Общие требования

System of standards on information, librarianship and publishing.
Records management. General requirements

Дата введения — 2007—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт регулирует процессы управления документами государственных, коммерческих и общественных организаций, предназначенными для внутреннего или внешнего пользования.

Положения настоящего стандарта являются рекомендациями по созданию систем управления документами, включению в нее документов, а также обеспечению соответствия документов установленным в стандарте характеристикам.

Настоящий стандарт:

- распространяется на управление документами (всех форматов и на всех носителях), создаваемыми или получаемыми государственной, коммерческой или общественной организацией в процессе ее деятельности или лицом, на которого возложена обязанность создавать и сохранять документы (далее — организации);
- содержит положения об ответственности, политике, процедурах, системах и процессах, связанных с документами организаций;
- содержит руководящие указания по управлению документами в рамках процессов управления качеством и управления окружающей средой в соответствии с международными стандартами ИСО 9001 и ИСО 14001;
- содержит методические рекомендации по проектированию и внедрению систем управления документами.

Настоящий стандарт не распространяется на управление архивными документами, хранящимися в архивных учреждениях.

Настоящий стандарт предназначен для:

- руководителей (менеджеров) организаций;
- специалистов в области управления документами, информацией и технологиями;
- сотрудников (персонала) организаций;
- физических лиц, обязанных создавать и сохранять документы.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **архивный орган; архивное учреждение** (archival authority): Учреждение, ответственное за отбор документов на хранение, комплектование и обеспечение сохранности архивного фонда, предоставление доступа к архивным документам и согласование уничтожения документов, не подлежащих хранению.

3.2 **система управления документами** (records system): Информационная система, обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), управление документами и доступ к ним.

3.3 **документ** (record): Зафиксированная на материальном носителе идентифицируемая информация, созданная, полученная и сохраняемая организацией или физическим лицом в качестве доказательства при подтверждении правовых обязательств или деловой деятельности.

3.4 **доступ** (access): Право, возможность, средства для поиска, извлечения или использования информации.

3.5 **индексирование** (indexing): Процесс проставления условных обозначений и составления указателей, служащих для упрощения доступа к документам и (или) информации.

3.6 **классификация** (classification): Систематическая идентификация и упорядочение деловой деятельности и (или) документов по категориям в соответствии с логически структурированными условиями, методами и процедурными правилами, представленными в классификационной системе.

3.7 **конвертирование** (conversion): Процесс перемещения документов с одного носителя на другой или из одного формата в другой. Ср. **миграция** (см. 3.11).

3.8 **контроль** (tracking): Создание, включение в систему управления документами и сохранение информации о движении и использовании документов.

3.9 **контроль действий** (action tracking): Процесс отслеживания сроков совершения действий, а также процесс установления связи этих отдельных действий с деловой деятельностью в целом.

3.10 **метаданные** (metadata): Данные, описывающие контекст, содержание, структуру документов и управление ими.

3.11 **миграция** (migration): Перемещение документов из одной системы в другую с сохранением аутентичности, целостности, достоверности документов и их пригодности для использования. Ср. **конвертирование** (см. 3.7).

3.12 **обеспечение сохранности** (preservation): Процессы и операции по обеспечению технической и интеллектуальной аутентичности документов в течение времени.

3.13 **отбор и передача** (disposition): Процессы реализации управленческих решений, зафиксированных в перечнях документов или других инструментах управления документами, и касающихся уничтожения документов или передачи их на последующее хранение.

3.14 **перемещение** (transfer) (в отношении места хранения): Изменение места хранения документа.

3.15 **передача** (transfer) (в отношении способа хранения): Изменение способа хранения документов, права собственности и (или) ответственности за документы.

3.16 **отчетность** (accountability): Принцип, в соответствии с которым частные лица, организации и общество ответственны за свои действия.

3.17 **регистрация** (registration): Присвоение документу уникального идентификатора при его вводе в систему.

3.18 **уничтожение** (destruction): Ликвидация документов без какой-либо возможности восстановления.

3.19 **управление документами** (records management): Совокупность планомерных и эффективных действий по созданию, использованию, хранению и уничтожению документов в организациях с целью доказательства проведения деловых (управленческих) операций.

4 Преимущества управления документами

Управление документами распространяется на практическую деятельность лиц, осуществляющих управление документами, а также лиц, создающих или использующих документы в ходе своей деловой деятельности. Управление документами в организации включает в себя:

а) принятие политики и стандартов в сфере управления документами;

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО И АРХИВНОЕ ДЕЛО

Термины и определения

System of standards on information, librarianship and publishing. Records management and organization of archives.
Terms and definitions

Дата введения — 2014—03—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения основных понятий, используемые в области делопроизводства и архивного дела.

Термины, установленные настоящим стандартом, рекомендуются для применения во всех видах документации и литературы по делопроизводству и архивному делу, входящих в сферу действия работ по стандартизации и (или) использующих результаты этих работ.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.2—2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены

ГОСТ Р 1.5—2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления, обозначения

ГОСТ Р ИСО 704—2010 Терминологическая работа. Принципы и методы

П р и м е ч а н и е — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без

3 управление документами: Деятельность, обеспечивающая реализацию единой политики и стандартов по отношению к документальному фонду организации.

4 архивное дело: Деятельность, обеспечивающая организацию хранения, комплектования, учета и использования архивных документов.

5 служба делопроизводства: Структурное подразделение, на которое возложены функции по ведению делопроизводства, а также лица, ответственные за ведение делопроизводства в других подразделениях организации.

6 архив (нрк архивохранилище): Организация или структурное подразделение организации, осуществляющее комплектование, учет, хранение и использование архивных документов.

7 документ: Зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

8 официальный документ: Документ, созданный организацией, должностным лицом или гражданином, оформленный в установленном порядке.

9 архивный документ: Документ, сохраняемый или подлежащий сохранению в силу его значимости для граждан, общества, государства.

10 электронный документ: Документ, информация которого представлена в электронной форме.

11 документированная информация: Структурированная информация, зафиксированная на носителе.

12 носитель (документированной) информации: Материальный объект, предназначенный для закрепления, хранения (и воспроизведения) речевой, звуковой или изобразительной информации.

13 автор документа: Организация, должностное лицо или гражданин, создавшие документ.

14 юридическая значимость документа: Свойство документа выступать в качестве подтверждения деловой деятельности либо событий личного характера.

15 юридическая сила документа: Свойство официального документа вызывать правовые последствия.

16 аутентичность (электронного документа): Свойство электронного документа, гарантирующее, что электронный документ идентичен заявленному.

17 достоверность (электронного документа): Свойство электронного документа, при котором содержание электронного документа является полным и точным представлением подтверждаемых операций, деятельности или фактов и которому можно доверять в последующих операциях или в последующей деятельности.

18 целостность (электронного документа): Состояние электронного документа, в который после его создания не вносились никакие изменения.

19 пригодность для использования (электронного документа): Свойство электронного документа, позволяющее его локализовать и воспроизвести в любой момент времени.

20 подлинный документ: Документ, сведения об авторе, времени и месте создания которого, содержащиеся в самом документе или выявленные иным путем, подтверждают достоверность его происхождения.

21 подлинник документа: Первый или единственный экземпляр документа.

22 дубликат документа: Повторный экземпляр подлинника документа.

23 копия документа: Экземпляр документа, полностью воспроизводящий информацию подлинника документа.

24 электронная копия документа: Копия документа, созданная в электронной форме.

25 заверенная копия документа: Копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставлены реквизиты, обеспечивающие ее юридическую значимость.

Служба ДОУ управляет документацией и документационными потоками всей организации, **следовательно,** она должна быть самостоятельным подразделением, пусть и с небольшой штатной численностью, с подчинением непосредственно руководителю организации или одному из заместителей руководителя, в ведении которого находятся вопросы информации, документации, архива.

ДОУ непосредственно работает с руководством, решает вопросы рассмотрения документов, их согласования, контролирует исполнение документов, ведет справочную работу по документам, в т. ч. по заданиям руководства, выполняет другие поручения руководства.

Основной целью службы ДОУ является организация, руководство, координация, контроль и реализация работ по документационному обеспечению управления.

Система задач службы ДОУ:

- обеспечение единой технологии создания, обработки, хранения и использования документов организации на протяжении всего их жизненного цикла;
- разработка нормативных и методических документов, регламентирующих процессы создания, обработки, хранения и использования документов в деятельности организации, их внедрение в практику работы с документами и контроль за применением;
- совершенствование форм и методов работы с документами на основе применения информационных технологий, унификации и стандартизации документов и процессов управления документами;
- организационно-методическое руководство и контроль за ведением делопроизводства в структурных подразделениях и подведомственных организациях. Задачи службы ДОУ позволяют вывести функции, выполняемые данным подразделением.

управленческие функции службы :

- организация, планирование, регулирование работ по документационному обеспечению управления (можно сказать иначе: процессов управления документами), участие в формировании политики организации в сфере управления документами;
- контроль выполнения установленных правил и технологий создания, обработки, хранения и использования документов в организации на всех этапах их жизненного цикла, в т. ч. с применением системы электронного документооборота;
- контроль за формированием документального фонда организации (контроль за формированием дел и обеспечением их сохранности) в структурных подразделениях организации;
- контроль за состоянием организации работы с документами в подведомственных организациях.

Специфические функции службы ДОУ:

- разработка нормативных и методических документов по документационному обеспечению (инструкции по делопроизводству (ДОУ), номенклатуры дел, административных регламентов по процессам управления документами, табеля форм документов и альбома форм и других документов), регламентирующих процессы создания, обработки, хранения и использования документов организации;
- проектирование образцов бланков документов, разработка унифицированных форм документов, контроль их использования в структурных подразделениях организации;
- разработка маршрутных и маршрутно-технологических схем прохождения документов, блок-схем административных и бизнес-процесов по управлению документами (созданию, обработке, хранению и использованию документов);

- осуществление экспедиционной обработки документов; организация предварительного рассмотрения документов, обеспечение своевременного представления документов на рассмотрение руководства организации;
- организация движения поступающих, отправляемых, внутренних документов (организация документооборота), в т. ч. с применением системы электронного документооборота;
- формирование, ведение и использование баз данных, обеспечивающих регистрацию, учет, контроль, ведение информационно-справочной работы по документам, создание, хранение, поиск и использование документов в организации;
- организация контроля за сроками исполнения документов (поручений), регулирование хода исполнения документов;

- ведение аналитической работы по результатам контроля исполнения документов (поручений) и информирование руководства о результатах исполнения документов (поручений) и исполнительской дисциплине;
- обеспечение документирования деятельности коллегиальных (совещательных, координационных, методических и др.) органов;
- организация оперативного изготовления документов, копирования и тиражирования документов;
- рассылка документов (копий документов) по структурным подразделениям организации и подведомственным организациям;
- разработка и согласование номенклатур дел структурных подразделений организации, формирование сводной номенклатуры дел;

- проведение ежегодных работ по экспертизе ценности документов, подготовке документов к передаче на архивное хранение (или в архив организации) и отбору документов с истекшими сроками хранения на уничтожение;
- подготовка предложений о проведении работ по автоматизации процессов управления документами, предложений по совершенствованию и развитию функциональных возможностей используемой системы электронного документооборота;
- повышение квалификации работников службы ДОУ, консультирование работников организации по вопросам создания, обработки, хранения и использования документов.

***Организационное
обеспечение деятельности
службы делопроизводства.***

Эффективность труда сотрудников службы делопроизводства в значительной степени зависит от их квалификации, а также от степени оснащённости современными офисной техникой, от учета при создании службы делопроизводства **организационного, юридического и технического аспектов.**

Организационный аспект включает разработку оптимальной для конкретного управленческого аппарата структуры службы делопроизводства, регламентацию разнообразных и сложных отношений и связей между подчиненными, то есть создание условий для разделения труда и его специализации.

Среди организационных проблем можно выделить следующие:

- выбор оптимальной организационной формы работы с документами;
- определение должностного и численного состава службы делопроизводства;
- регламентация задач и функций службы делопроизводства в целом, её подразделений;
- повышение квалификации сотрудников службы.

Юридический аспект предусматривает решение правовых вопросов деятельности самой службы, т. е. установления в соответствующих документах её статуса, прав, функций, ответственности в соответствии с действующими законодательными актами, нормативно-методическими документами. Кроме того, этот аспект предполагает соблюдение самой службой требований действующего законодательства, государственной нормативной базы, стандартов в части контроля за качеством создаваемых в организации документов.

Под **техническим аспектом** понимается продуманная политика установки, эксплуатации и замены всех технических средств, используемых в работе с документами.

На сегодня в практике выработалось три формы организации делопроизводства:

- *централизованная;*
- *децентрализованная;*
 - *смешанная.*

Централизованная форма предполагает сосредоточение всех технологических операций по работе с документами в ведении одного специализированного подразделения или одного сотрудника. В этом подразделении (или этим сотрудником) выполняется полный цикл технологических операций по обработке документов с момента их получения или создания до сдачи в архив: прием и обработка поступающих документов, их регистрация, контроль за исполнением, справочно-информационная работа, систематизация и хранение документов, отправка документов для их передачи в архив.

Децентрализованная форма организации документационного обслуживания представляет собой полную противоположность централизованной службы. Каждое структурное подразделение одной организации создает свою собственную службу для работы с документами, в которой выполняется весь цикл операций по созданию, хранению, систематизации документов данного подразделения.

Смешанная форма организации работы с документами - самая распространенная. При этом часть операций (чаще всего прием и обработка поступающих и отправляемых документов, их регистрация, контроль за сроками исполнения, изготовление, тиражирование) сосредотачивается в центральной службе делопроизводства, а в каждом подразделении выполняются операции по созданию документов, их систематизации, хранению дел.

В создании и организации службы делопроизводства вопрос выбора организационной формы - один из самых сложных.

Действующие государственные нормативно-методические документы не регламентируют форму работы с документами.

В каждом конкретном случае выбор организационной формы работы с документами остается прерогативой самой службы делопроизводства и руководителя организации. Общая схема организации работы с документами должна настраиваться на особенности конкретного предприятия, учитывать его организационно-управленческую структуру.