

Тема 1. Документооборот в управлении организацией

Цели:

- формирование представления об офисе как комплексной системе управления организацией;
- формирование представления о документе как основном объекте управленческой системы.

Задачи:

- рассмотреть функции офиса и определить место документооборота в системе управления;
- познакомиться с понятием документа, его свойствами и функциями;
- изучить нормативные документы в области документооборота.

Вопросы темы:

1. Системный подход к автоматизации управления организацией. Функции офиса. Проблемы, возникающие при автоматизации офиса. Технические средства автоматизации офиса.
2. Документ как основной элемент офисной системы. Современные носители документа. Свойства и функции документов.
3. Стандартизация и унификация документов. Системы документации.
4. Нормативные акты и инструктивные материалы.

Теоретический материал

Вопрос 1. Системный подход к автоматизации управления организацией. Функции офиса. Проблемы, возникающие при автоматизации офиса. Технические средства автоматизации офиса.

Для обработки, хранения и организации использования документной информации в системе управления выделяются специальные работники, профессионалы, чьей специализацией является информационная деятельность. Коллективы этих работников объединяются в управленческие структуры (управленческий аппарат): учреждения, организации, управления, министерства, ведомства и т. д.

В литературе и мировой практике для обобщенного названия всех разновидностей управленческого аппарата применяется термин «**офис**».

На практике сложилось несколько подходов к определению понятия офиса. В широком смысле, **офис** - это организация, на вход и выход которой поступают документы, являющиеся:

письмом или заключением, фиксирующим решение, принятое должностным лицом или организацией в целом в ответ на запрос к этой организации (письмо или заявление частного лица, распоряжение государственного органа и др.);

договором (контракт, соглашение, дополнительное соглашение и т.п.) с некоторым юридическим или физическим лицом;

распорядительным или учетным документом, выпущенным для фиксации и юридического оформления действий в рамках договора или свободной инициативы (заказ на покупку, счет на оплату, запрос на оказание услуги и др.), и т.п.

Более узкий подход к определению понятия офиса, заключается в следующем. **Офис** - это организация типа канцелярии, функция которой - получать и выпускать документы, а также - отслеживать их движение. Причем данное определение зачастую основывается на толковании понятия документ как любого сообщения, передаваемого между участниками бизнес-процесса.

Офисы представляют собой системы деловых связей со сложными потоками информации. Традиционно считается, что главными функциями офиса является организация документооборота и работа канцелярии. Однако, основываясь на том, что в общем случае офис вырабатывает не бумаги, и не траекторию их перемещения, но решения, имеющие ценность для клиента офиса, далее офис будет рассматриваться как полнофункциональное предприятие.

Современный офис - это сложная комплексная система, синтезирующая в себе несколько компонентов:

- рабочие помещения;
- оргтехнические средства;
- документационное и информационное обеспечение;
- служащие.

Офис как информационная система. С этой точки зрения офис рассматривается как производственная система, основной продукт которой - информация в различных видах, а весь информационный процесс в аппарате управления состоит из четырех основных видов деятельности: генерирование информации, ее хранение, распространение и восприятие. Таким образом, *офис- это совокупность элементарных информационных процессов.*

Основными показателями, которые влияют на формы и методы организации труда в офисе, являются скорость создания документов, совершенные системы хранения и поиска документируемой информации, подготовки документов к распространению и само их распространение.

Офис как коммуникационная система. Анализ учреденческой деятельности показывает, что значительную часть времени сотрудники уделяют коммуникациям (общению), т.е. действиям, результатом которых напрямую не является составление документа или принятие решения.

Главная цель работы офиса, с точки зрения коммуникационной модели, - это контроль за процессами, которые обеспечивают существование и

функции организации как системы. Эффективность коммуникаций определяет жизнеспособность организации в целом.

Коммуникации в офисе могут быть неофициальными, неформальными, основанными на личных отношениях; горизонтальными и вертикальными независимо от иерархической организационной структуры управленческого аппарата.

Офис как социально-техническая система. Каждый офис как организация по переработке, аккумулярованию и созданию документной информации является совокупностью взаимодействующих элементов, таких как система принятия решений, организация документационного и информационного обеспечения, технологии выполнения работ, роль руководства в работе с документами, социально-психологическая атмосфера, групповое взаимодействие в работе над подготовкой и исполнением документов.

При проектировании офисных систем информационного и документационного обеспечения управления необходимо принимать во внимание социально-психологический настрой сотрудников организации, в которой будет работать система управленческой документации.

Основой сегодняшней управленческой информации является **официальный документ**, т.е. информация, зафиксированная на каком-либо носителе, пригодном для достаточно длительного хранения, и оформленная по действующим бюрократическим правилам: она может быть представлена в любой конфликтной ситуации в качестве доказательства. Это значит, информация имеет автора, готового нести за нее полную ответственность, она датирована, внесена в базу данных, т.е. может быть повторена, не имеет более поздних искажений.

Процесс создания и обработки современных управленческих документов основан на широком применении технических средств, соблюдении нормативно-методических условий и рациональных традиций офисных технологий предыдущих столетий.

Само создание документа невозможно без применения технических средств. В этом процессе как минимум участвуют три оргтехнических изделия: средство письма (чернила, краска и т.п.), носитель письма (бумага) и средство записи (ручка, принтер). Поэтому организационная техника всегда была непременной и важнейшей частью делопроизводства.

Комплект специальных приспособлений для создания, обработки, хранения, передачи документов носит название средства организационной техники - оргтехника.

Реформы в создании и обработке документов в своей основе всегда имели те или иные технические достижения, иными словами, смена средств оргтехники являлась нередко первопричиной изменения офисных технологий работы с документами. Так, переход в 1700 г. с пергамента на бумагу привел к изменению принципов формирования документа – появились *дела*. Появление типографского дела ввело понятие *бланки документов, офисный бланк*. Телеграф дал быструю, надежную связь. Пишущие машинки и

ксероксы облегчили создание копий. Наконец, работа с компьютерным экраном изменило представление о внешнем виде документа. Более того, трансформировалось и само понятие документа до уровня любой идентифицируемой информации, что потребовало ввести уточняющее понятие **официальный документ**.

Внедрение в практику деятельности офиса различных средств организационной техники, в том числе и информационных технологий, имеют целью, прежде всего, сокращение трудозатрат на обработку информации, создание комфортных условий работы сотрудников. Средства оргтехники должны максимально облегчать, механизировать или автоматизировать (в зависимости от типа технических средств) практически все процедуры технологического процесса обработки документов в офисе.

Документ (от латинского *documentum* - «доказательство», «свидетельство») – это материальный объект, являющийся носителем определенной информации и предназначенный для ее передачи во времени и пространстве.

История создания документов тесно связана с развитием письменности. Наскальные рисунки были первыми сообщениями, передававшими информацию от одного человека к другому. В разное время материальными носителями документа были клинописные таблички и папирус, берестяные грамоты и пергамент. Документ проделал большой путь в развитии, пока основным материалом его создания не стала бумага.

Сначала все документы писались от руки. Сотни писарей работали в государственных учреждениях, и качество документа определял в первую очередь их почерк. И лишь в конце XIX века в дело создания документа пришла механизация. Появились пишущие машинки, но процесс создания документа продолжал оставаться достаточно трудоемким. Если возникала необходимость внесения в документ даже незначительных изменений, его приходилось перепечатывать. В настоящее время существуют различные электронные пишущие машинки с памятью, способные сохранять несколько страниц текста. Но настоящая революция в создании документов произошла с появлением компьютеров.

В русском языке термин «документ» появился благодаря Петру I, который одновременно ввел и соответствующий порядок работы с документами, который теперь получил название «делопроизводство».

Делопроизводство – процесс создания, обработки и хранения документов.

Документационное обеспечение управления - это деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций. Часть делопроизводства, непосредственно связанная с созданием документов называется документированием. Вопросы движения и учета документов связаны с понятием **документооборот**. Деятельность по организации хранения документов относится к архивному делу.

Вопрос 2. Документ как основной элемент офисной системы. Современные носители документа. Свойства и функции документов.

Основной объект делопроизводства – **документ**. Этот объект содержит в себе другие объекты: тексты, рисунки, таблицы, графики и т.п.

Основная функция документа – зафиксировать информацию так, чтобы в дальнейшем ее можно было обрабатывать, хранить, передавать и использовать.

Процесс записи информации на различных носителях по установленным правилам называется **документированием**.

Документы могут быть классифицированы по различным признакам:

1. По типу носителей:

а. бумажные документы, при создании которых знаки письма наносятся на бумажный носитель от руки, полиграфическим или другим способом;

б. магнитные документы, при создании которых запись информации осуществляется путем изменения магнитного состояния поверхности носителя под влиянием магнитного поля. К магнитному документу относятся магнитные ленты, диски или дискеты, видеодиски и т.п.;

с. оптические документы, при создании которых запись информации на носитель осуществляется сфокусированным пучком электромагнитного поля оптического излучения (компакт-диск, оптический диск, CD-ROM и т.п.);

д. кинофотодокументы, созданы на пленочной основе (кино-, диафильм, диапозитив, микрофиша и т.п.).

2. По содержанию:

а. первичные - документы, в которых зафиксированы исходные данные;

б. вторичные (сводные) – документы, в которые собираются данные из нескольких первичных документов.

3. По сфере деятельности человека:

а. личные документы – это документы, созданные физическим лицом вне сферы его служебной деятельности или (автобиография, дневник, письмо, мемуары и т.п.);

б. официальные документы – это документы, созданные юридическими или физическими лицами, оформленные и удостоверенные в определенном порядке.

Свойства документов.

Документ имеет две сущности – информационную и материальную, которые и определяют его свойства – информативные и эксплуатационные.

Информативное свойство документа – это его способность передавать информацию. К ним относятся актуальность, достоверность, доступность, полнота информации.

Актуальность - данное свойство означает необходимую степень современности информации по отношению к решаемой проблеме

(соответствие времени решения проблемы) и ее своевременность (насущность).

Достоверность - информация должна правдиво, без искажений, отражать состояние исследуемого объекта или процесса.

Доступность для восприятия информации пользователем означает, что информация должна быть понятна, иметь вид, приемлемый для того субъекта, которому она предназначена и представлена на удобном для него носителе.

Полнота - содержание информации должно обеспечивать как необходимые, так и достаточные условия для принятия решения.

Эксплуатационное свойство определяет сохранность документа, которая зависит от материального носителя и средств письма. К ним относятся долговечность, прочность, способность противостоять различным воздействиям

Долговечность - способность документа сохранять свои физические свойства и химический состав в течение длительного хранения.

Прочностью называют свойство документа противостоять разрушению под действием различных внешних сил. Способность противостоять различным воздействиям - механическим, световым, электромагнитным, биологическим, неблагоприятным факторам окружающей среды.

Функции документов.

Понятие документа имеет несколько аспектов. Он может быть носителем информации, источником фактов, средством фиксации и передачи каких-либо решений в управленческой деятельности, способом доказательства в юриспруденции. Все эти аспекты определяют функции документов.

Функции документов делятся на общие и специальные.

А) Общие:

1. информационная (фиксация, хранение и передача информации);
2. коммуникативная (передача, обмен информацией);
3. социально-культурная (документы, предающие культурные традиции и системы ценностей).

Б) Специальные:

1. правовая (документы - источники права, доказательства в юридической сфере);
2. организационная (установка правовых отношений);
3. управленческая (решение управленческих вопросов, принятие решений);
4. обучающая (передача знаний между людьми и поколениями);
5. мемориальная (передача исторических сведений).

Вопрос 3. Стандартизация и унификация документов. Системы документации.

Деятельность организации оформляется совокупностью определенным образом взаимодействующих документов, соответствующих функциям управления и составляющих системы документации.

Система документации – это совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

Разные организации используют разные системы документации. Но в любой организации используются документы, отражающие организационную, распорядительную и исполнительную деятельность.

Государственный стандарт определяет **организационно-распорядительные документы** как письменные документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц. В условиях научно-технической революции произошло резкое увеличение объемов информации, в связи с этим возникла необходимость упорядочения потоков информации, установления необходимости достаточного количества видов документов, исполняющих роль информационного обеспечения функций управления. Появилась потребность в механизации, а затем и автоматизации обработки документной информации. Но эффективность этого процесса находится в прямой зависимости от упорядоченности документации. Основным направлением совершенствования документации является унификация и стандартизация.

Стандартизация – это процесс установления и применения стандартов, под которыми понимается «образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов». Стандарт как нормативно-технический документ устанавливает комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждается компетентным органом.

Под **унификацией** понимается «приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию». По официальному определению – это выбор оптимального числа разновидностей продукции, процессов, услуг, значения их параметров и размеров.

В документоведении унификация и стандартизация рассматриваются как процессы установления единого подхода при создании и оформлении документов.

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

Непосредственные разработчики конкретных форм документов и систем документации – министерства (ведомства), осуществляющие координацию той или иной отрасли деятельности. Ими же утверждаются

унифицированные формы документов. Общегосударственные формы документов разрабатываются с учетом возможности их компьютерной обработки. Они обязательны для применения во всех учреждениях, организациях и на предприятиях независимо от их подчиненности и формы собственности. В результате большой работы по совершенствованию документации было унифицировано свыше 3500 форм плановых, учетных, финансовых и других документов, сведенных в **Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД)**.

Руководители предприятия несут персональную ответственность за документальный фонд предприятия и обязаны знать основы законодательства.

Вопрос 4. Нормативные акты и инструктивные материалы.

Все правила по документационному обеспечению управления включены в основные положения государственного стандарта **ГСДОУ**.

Этот документ был направлен на нормативное закрепление изменений, произошедших в службах делопроизводства в связи с появлением негосударственных форм собственности. Его основными целями являются упорядочение документооборота, сокращение количества и повышение качества документов и, в конечном итоге, совершенствование работы аппарата управления. Составными компонентами ГСДОУ являются следующие:

1. Единые правила составления и оформления документов по РФ.
2. Рациональные принципы документооборота.
3. Единые правила создания учетно-справочной системы.
4. Формы и методы контроля исполнения документов.
5. Правила составления номенклатуры дел.
6. Принципы формирования дел.
7. Правила подготовки дел к последующему хранению и использованию.

Основные нормативные документы имеют ряд приложений, отвечающих на практические вопросы, возникающие в процессе непосредственной деятельности. Так, например, в приложениях к ГСДОУ содержится «Примерное положение о службе документационного обеспечения управления (службе ДОУ)». В нем рекомендованы типовые варианты ее организационных структур в зависимости от типа организации, а также сформулированы ее цели, задачи и функции.

Общее делопроизводство в России регламентируют следующие нормативные акты и инструктивные материалы:

1. **Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)**. Общие положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. – М.: «Стандарты», 1991.

2. **Федеральный закон от 20.02.1995 № 24-ФЗ** «Об информации, информатизации и защите информации».

3. **Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ** «Об электронной цифровой подписи» (в замен ФЗ от 10 января 2002 г. N 1-ФЗ).

4. **Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. N 77-ФЗ.** »Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями от 27 декабря 2000 г., 11 февраля 2002 г. и от 26 марта 2008 г).

5. **ГОСТ 9327-60.** Форматы бланков документов.

6. **ГОСТ Р 51141-98.** «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (взамен ГОСТ 16487-83).

7. **ГОСТ Р 6.30-2003.** «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Утвержден постановлением Госстандарта России взамен ГОСТ Р 6.30-97. Введен в действие с 1 июля 2003 г.

8. **ГОСТ Р 53898-2010** «Системы электронного документооборота. Взаимодействие систем управления документами. Требования к электронному сообщению».

9. **ГОСТ ИСО 15489-1:2007.** «Управление документами. Общие требования».

10. **Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти Российской Федерации.** Утверждена приказом Минкультуры России от 08.11.2005. Введена с 27.01.2006.

11. **ИСО 216:1975** Писчая бумага и виды печатных материалов. Потребительские форматы. Серии А и В.

Вопросы для самопроверки

1. Охарактеризуйте офис как комплексную систему.
2. Что такое делопроизводство?
3. Что такое документооборот?
4. Что собой представляет документ?
5. Какова основная функция документа?
6. Как можно классифицировать документы?
7. Что такое система документации?
8. Чем занимается стандартизация и унификация?
9. Назовите основные нормативные документы в области делопроизводства.
10. Перечислите свойства документов.
11. Перечислите функции документов.

Литература по теме:

Основная литература:

1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Учебник для вузов. - Юрайт-Издат, 2010.

2. Рогожин М. Ю. «Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие» - Издательство: Проспект, 2010.

Дополнительная литература:

1. Алексеева Т.В. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие. – М.: Московская финансово-промышленная академия, 2010.-220 с.- (серия «Непрерывное образование»).

2. Галахов В.В. Делопроизводство. Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. / Галахов В.В., Корнеев И.К. /Под ред. И.К. Кореева, В.А. Кудряева. 3-е изд., перераб. и доп.- М.: Проспект, 2010.- 480 с.

3. ГОСТ Р 6.30-2003. «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов».

4. Янковая В.Ф. Документы и системы документации./ Секретарь-референт, №1, 2006.

5. Янковая В.Ф. Вид и разновидность документа. Классификация управленческих документов./Справочник секретаря и офис-менеджера, март 2011.

Интернет-ресурсы:

1. <http://workpaper.ru/system-ord/pril1/1> - Примерный перечень видов и разновидностей документов, используемых в управленческой деятельности.