

Служба ДОУ: цели и задачи деятельности в современных условиях

Статус службы ДОУ, ее цели, задачи, функциональные обязанности закрепляются в положении о подразделении, поэтому важно, переходя на современные технологии работы с документами, внедряя новые подходы и используя новые методы организации работы с документами, периодически пересматривать положение о службе ДОУ, отражая в нем те изменения, которые важны с организационной точки зрения. Цель данной статьи – рассмотрение наиболее важных изменений, происходящих в организации деятельности служб ДОУ, и того, как эти изменения могут быть отражены в положении об этом подразделении.

Функция управления документами в организации выполняется службой документационного обеспечения управления, или службой делопроизводства (в нормативных документах последнего времени используется именно это название*). Будем называть это подразделение так, как это сложилось в последние годы, – служба ДОУ.

Несмотря на то что документационное обеспечение (делопроизводство) – достаточно консервативная область деятельности, в настоящее время мы являемся свидетелями весьма серьезных изменений, которые происходят в документационном обеспечении. Эти изменения вызваны рядом факторов, среди которых наиболее значимыми являются:

- изменение законодательства в сфере информации и документации;
- изменение технологии создания, обработки, хранения и использования документов (применение в процессах управления документами компьютерной техники, авто-



В.Ф. Янковая,
зам. директора
ВНИИДАД,
канд. ист. наук

* Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти».

матизация делопроизводственных процессов, внедрение и применение систем электронного документооборота и электронных документов);

- изменения в организации управленческих процессов, которые могут быть вызваны различными причинами – как изменением организационно-правовой формы организации или ее подведомственности, так и внедрением системы менеджмента качества в соответствии со стандартами СМК, или иными причинами.

Конечно, в одних организациях эти изменения более ощутимы, в других – менее, но то, что эти изменения происходят, очевидно для всех специалистов в области документационного обеспечения. Естественно, что эти изменения отражаются на организации деятельности служб ДОУ и выражаются прежде всего в изменении задач и функций этого подразделения, в организационно-функциональной структуре службы ДОУ, требованиях, предъявляемых к делопроизводственному персоналу.

Терминология

Служба ДОУ. Это понятие в настоящее время употребляется в двух значениях:



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

Во втором значении это понятие закреплено в Правилах делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти:

«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».

Именно второе значение понятия «служба ДОУ» важно для организации делопроизводства в современных условиях. В любой организации в каждом структурном подразделении или на каждом участке деятельности должен быть работник, ответственный за организацию делопроизводства. Это может быть самостоятельная штатная единица – секретарь подразделения, делопроизводитель – или работник, совмещающий выполнение делопроизводственных обязанностей с функциональ-

ными обязанностями по основной должности. Подчеркнем, что в последнем случае поручить работнику подразделения выполнение обязанностей по ведению делопроизводства можно только на основании приказа (распоряжения) руководителя организации. Однако применительно к положению о службе ДООУ мы будем иметь в виду конкретное подразделение, которое выполняет функции по организации работы с документами.

В действительности это положение чаще всего имеет какое-то конкретное название: отдел делопроизводства, канцелярия, общий отдел, отдел ДООУ и др. В организациях с большой численностью работников и сложной структурой это может быть департамент или управление соответственно делопроизводства, документационного обеспечения или управления документами.

Делопроизводство, документационное обеспечение, управление документами. Как известно, термин «делопроизводство» – старый термин, термин «документационное обеспечение (документационное обеспечение управления)», или сокращенно ДООУ, относительно новый, он употребляется наряду с термином «делопроизводство» в течение последних 30–35 лет. В настоящее время в литературе нет никаких достаточно убедительных определений этих понятий, которые бы показывали разницу между ними. Специалисты в области ДООУ, как правило, употребляют их как синонимы и в том значении, которое закреплено ГОСТ Р 51141*: «делопроизводство; документационное обеспечение (управления): Отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами». Тем не менее бытует точка зрения, согласно которой термин «ДООУ» предпочтительнее употреблять в тех случаях, когда речь идет о делопроизводстве на основе современных информационных технологий, а термин «делопроизводство» – в иных случаях, когда речь идет преимущественно о традиционной обработке документов. Но, во-первых, это различие не отражено в официальном определении, а во-вторых, в настоящее время такое разделение представляется уже не актуальным.



Если вспомнить историю возникновения термина «ДООУ», то окажется, что его появлению способствовало не столько изменение представлений об обозначаемом понятии, сколько вкусы времени. Термин «документационное обеспечение» был создан специалистами в области вычислительной техники по аналогии с другими терминами, применявшимися разработчиками автоматизированных систем управления:

* ГОСТ Р 51141-98. «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

программное обеспечение, математическое обеспечение, информационное обеспечение и др., а также по причине того, что само слово «делопроизводство» воспринималось ими как устаревшее.

В последние годы у нас входит в употребление еще один термин – «*управление документами*», являющийся буквальным переводом соответствующего английского термина «records management», обозначающий, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007*, «совокупность планомерных и эффективных действий по созданию, использованию, хранению и уничтожению документов в организациях с целью доказательства проведения деловых (управленческих) операций». Сравнив определение данного термина с определением делопроизводства по ГОСТ Р 51141-98, мы увидим, что и в том, и в другом случае речь идет о деятельности («совокупность планомерных и эффективных действий»), связанной с документированием (создание документов) и организацией работы с документами (обработка, хранение, использование, уничтожение документов). Следовательно, есть все основания говорить о том, что и этот термин не несет ничего принципиально нового в своем определении, что позволяло бы выделить и закрепить за ним особое содержание. Ограничившись таким, возможно, несколько поверхностным обзором, позволим себе рассматривать все три термина как синонимичные, по крайней мере, в рамках данной статьи.



Нормативное регулирование деятельности службы ДОУ

В настоящее время отсутствуют какие-либо нормативные документы или документы методического характера, в которых бы содержалось примерное или типовое положение о службе ДОУ, как это было в свое время в Государственной системе документационного обеспечения управления (ГСДОУ)**.

Приведенным в ГСДОУ примерным положением о службе ДОУ пользоваться в настоящее время можно только после очень серьезной его корректировки с учетом тех изменений, которые произошли в системе управления и которые отражены в современном законодательстве.

Тем не менее, отталкиваясь от этого примерного положения о службе ДОУ и опираясь на его структуру, рассмотрим,

* ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования».

** Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. – М.: Главархив СССР, ВНИИДАД, 1991 (Приложение 12 «Примерное положение о службе документационного обеспечения управления»).

какие положения о статусе службы делопроизводства, ее задачах и функциях актуальны для нашего времени и соответственно должны быть отражены в положении о службе ДОУ.

Общие положения

Первое, что устанавливается положением о подразделении (раздел «Общие положения»), – это название подразделения и его статус (официальное наименование подразделения и степень его самостоятельности; место в структуре организации; кем возглавляется и кому подчиняется подразделение; какими законодательными и иными нормативными актами руководствуется в своей деятельности; кем утверждаются структура и штаты подразделения; имеет ли подразделение печать). В целом, все эти вопросы актуальны для определения статуса структурного подразделения и сегодня, вопрос только в том, как они решаются в каждом конкретном случае.

По данным исследований, проводимых ВНИИДАД с 2007 г.^{*}, даже в федеральных органах исполнительной власти (министерствах, службах, агентствах) служба ДОУ лишь в отдельных случаях является самостоятельным подразделением. На практике это может быть Административно-правовой департамент, Управление правового обеспечения, Контрольно-аналитическое управление, Департамент организационной и специальной деятельности, Департамент государственной службы и кадров, Административно-кадровое управление и др. В подавляющем большинстве случаев она входит в структуру другого подразделения.

Подобная ситуация обусловлена тем, что Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти^{**} (пп. 1.5–1.9) установлено, что структура и штатное расписание центрального аппарата федерального органа исполнительной власти утверждаются руководителем органа власти с учетом реестра должностей федеральной государственной гражданской службы и актов, определяющих нормативную численность соответствующих подразделений. Таким образом, каждый федеральный орган исполнительной власти самостоятельно решает вопросы организации делопроизводства и формирования соответствующего структурного подразделения. На федеральном уровне нет единства не только в определении места этого подразделения в структуре органа власти, но и в его наименовании, функциях и штатной численности.

Важно знать!

При определении статуса службы ДОУ наиболее болезненный вопрос – это место подразделения в структуре организации.

^{*} Документационное обеспечение управления в федеральных органах исполнительной власти в условиях административной реформы. Научный доклад (тема 2.2.2 плана НИР 2007 г.). Рукопись депонирована в СИФ ОЦНТИ ВНИИДАД.

^{**} Постановление Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти».

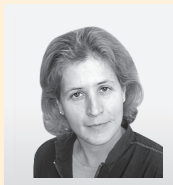
Такая же ситуация характерна для служб ДОУ иных государственных и негосударственных организаций.

При определении места службы ДОУ в структуре организации следует исходить из того, что служба ДОУ управляет документацией и документационными потоками всей организации, следовательно, она должна быть самостоятельным подразделением, пусть и с небольшой штатной численностью (если объем документооборота не велик), с подчинением непосредственно руководителю организации или одному из заместителей руководителя, в ведении которого находятся вопросы информации, документации, архива. Это принципиально важно еще и потому, что служба 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.



Возможность службы ДОУ непосредственно «выходить» на руководство организации (руководителя, заместителя руководителя) принципиально важна для организации эффективной работы с документами и соответствующего отношения к документации со стороны других подразделений, которые, как это нередко бывает, воспринимают требования службы ДОУ в отношении организации работы с документами как необоснованные или несущественные.

Мнение эксперта



О.В. Белых,
старший специалист по документообороту компании «Тоталь разведка разработка Россия»

Статья носит «энциклопедический характер» с глубоким и универсальным описанием целей и задач деятельности службы ДОУ в современных условиях.

В частичном воплощении они являются характерными для многих отечественных организаций и предприятий. Современному времени свойственно отсутствие четко структурированной службы ДОУ в качестве организационного и методического центра, формирующего единые правила ведения делопроизводства, контролирующего соблюдение данных правил всеми работниками ор-

ганизации. Автор призывает к закреплению за ДОУ на уровне предприятия свода правил и требований. Методический подход автора показывает необходимость положения о службе ДОУ и принципы его составления и внедрения. Помимо этого, автор приводит целый комплекс задач, функций, прав, ответственности ДОУ, лежащих в основе формирования полноценного документального фонда организации, и создание условий для его эффективного использования в текущей деятельности организации. Прочтение этой статьи позволяет в практическом применении не только проанализировать наиболее проблемные участки в данной сфере деятельности для конкретного предприятия, но и определить, какие наиболее важные задачи по совершенствованию системы ДОУ необходимо решить.

Вопрос конкретного наименования службы ДОУ не является столь же важным, как место этого подразделения в структуре организации, тем не менее при выборе наименования службы ДОУ необходимо учитывать:



- структуру подразделения (имеет или не имеет внутреннюю структуру, например, отделы, группы, сектора);
- наличие подведомственных организаций (филиалов, отделений, представительств);
- требования, предъявляемые к подобным названиям (желательно, чтобы название не было сложным, легко запоминалось и произносилось).

Как уже отмечалось, на практике используются различные названия службы ДОУ. В последние годы появились более современные названия, например отдел (департамент) управления документами (по аналогии с такими названиями, как отдел управления персоналом, отдел управления перевозками и др.).

Это название привлекательно тем, что слово «управление» подчеркивает, что делопроизводство (документационное обеспечение) – это такая же функция управления, как управление персоналом, управление финансами, материальными ресурсами и др.

Службы ДОУ, имеющие внутреннюю структуру в виде отделов, секторов, групп и др., как правило, также называются департаментами или управлениями (департамент делопроизводства, управление документационного обеспечения, департамент управления документами, управление делами и др.).

Такие названия характерны для крупных и средних организаций, имеющих значительный документооборот и подведомственные организации.

На заметку!

Неудачным названием для службы делопроизводства является название «общий отдел», поскольку из слова «общий» никак не вытекает, что речь идет о подразделении, обеспечивающем работу с документами.

Цели, задачи и функции

В регламентации деятельности службы ДОУ большое значение имеет определение ее целей и задач, в уже упоминавшемся примерном положении о службе ДОУ этот раздел называется «Цели и задачи службы ДОУ». В примерном положении цель службы ДОУ сформулирована следующим образом: «Основной целью службы ДОУ является организация, руководство, координация, контроль и реализация работ по документационному обеспечению управления». На наш взгляд, данную формулировку («организация, руководство, координация, контроль и реализация работ») можно отнести практически к любой деятельности, тем более что это даже и не цель, а выполняемые подразделением управленческие функции.

Мнение
эксперта

А.Н. Назаров,
начальник отдела
корпоративного электронного
документооборота и
методологии Управления
делами ООО «Газпром
межрегионгаз», канд. ист. наук

В качестве цели своей статьи «Служба ДОУ: цели, задачи и деятельность в современных условиях» В.Ф. Янковая обозначила «рассмотрение наиболее важных изменений, происходящих в организации деятельности служб ДОУ, и того, как эти изменения могут быть отражены в положении об этом подразделении» и тут же оговорилась, что «документационное обеспечение (делопроизводство) – достаточно консервативная область деятельности». Данное противоречие более или менее очевидно прослеживается на протяжении всей статьи. Особенно ярко это видно на примере приведенного В.Ф. Янковой сравнительного анализа терминов «делопроизводство», «документационное обеспечение» и «управление документами» и краткого изложения истории их появления, на основании которых делаются выводы о том, что, по сути дела, ни один из этих терминов «не несет ничего принципиально нового в своем определении, что позволяло бы выделить и закрепить за ним особое содержание» и все три термина можно рассматривать как синонимичные.

На наш взгляд, данный пример очень показателен, потому что большая часть изменений, происходивших за последние годы в сфере документационного обеспечения управления (ДОУ), касалась не столько целей и задач, стоящих перед службами ДОУ, сколько технологий, применяющихся для решения данных задач. Безусловно, эти изменения в значительной мере были связаны с «применением в процессах управления документами компьютерной техники, автоматизацией делопроизводственных процессов, внедрением и применением систем электронного документооборота и электронных докумен-

тов», однако, несмотря на это, основные задачи служб ДОУ остались почти неизменными. И здесь В.Ф. Янковая опять соглашается с тем, что перечень задач, стоящих перед службами ДОУ, в целом был сформулирован верно еще в Государственной системе документационного обеспечения управления (ГСДОУ), изданной Главархивом СССР в 1991 г. В.Ф. Янковая отмечает только, что в настоящее время задачи служб ДОУ, перечисленные в ГСДОУ, нуждаются в более четкой формулировке. Кроме того, у автора статьи вызывает сомнения задача, связанная с сокращением документооборота, т. к., по мнению В.Ф. Янковой, говорить о ней «в условиях, когда рост документооборота является объективной тенденцией, некорректно. Можно говорить лишь об оптимизации документооборота, о рациональной маршрутизации документов, исключении случаев неквалифицированного документирования».

Однако и в данном случае речь в большей степени идет о вопросах терминологии, чем о принципиальных различиях. Например, ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» определяет документооборот как «движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления». Таким образом, если считать, что рациональная маршрутизация документов направлена на ускорение их движения и соответственно сокращение сроков их исполнения в организации, а исключение случаев неквалифицированного документирования нацелено, помимо всего прочего, на приведение количества подготавливаемых в организации документов к оптимальному, то грань между сокращением документооборота и его оптимизацией перестает быть слишком яркой.

Вероятно, можно говорить о том, что цели и задачи служб ДОУ в своей основе остаются традиционными и в наше время, но применение новых технологий и инструментов позволяет сделать решение этих задач более эффективным.

Представляется, что при формулировании цели службы ДООУ нужно исходить из того, что на практике является результатом документационного обеспечения. В результате документационного обеспечения в каждой организации создается ее **документальный фонд** – совокупность всех документов, образовавшихся в деятельности организации, как созданных в ней, так и поступивших из других организаций. Документальный фонд создается по определенным правилам, формироваться он начинает еще на стадии регистрации документов, используется документальный фонд в текущей деятельности организации, являясь источником информации для принятия управленческих решений. Жизнь документа в делопроизводстве заканчивается тогда, когда документ по истечении срока хранения уничтожается или, если он подлежит длительному или постоянному хранению, передается из документального фонда в состав архивного фонда, т. е. в архив организации. Следовательно, цель деятельности службы ДООУ можно сформулировать таким образом: **формирование полноценного документального фонда организации и создание условий для его эффективного использования в текущей деятельности организации.**



Это утверждение можно воспринять как вполне очевидное, однако нужно отметить, что само понятие «документального фонда» – это новое понятие. Ни в одном словаре или стандарте, содержащем делопроизводственную терминологию, оно не зафиксировано. До самого последнего времени оно использовалось без соответствующего четкого определения. Единственный нормативный документ, в котором этот термин употребляется с пояснениями, раскрывающими его содержание, – это Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти, утв. постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 № 447.

В пунктах 26 и 27 этого документа говорится: «Федеральный орган исполнительной власти: а) формирует свой документальный фонд из образующихся в процессе его деятельности документов <...> Формирование документального фонда федерального органа исполнительной власти осуществляется службой делопроизводства путем составления номенклатуры дел, формирования и оформления дел, обеспечения их сохранности, учета и передачи дел в архив федерального органа исполнительной власти».

Задачи, решаемые в деятельности подразделения, вытекают из цели или определяются целью. В свою очередь, цели и задачи службы ДООУ определяют функциональное содержание деятельности этого подразделения.



Для того чтобы сформулировать задачи службы ДОУ, нужно ответить на вопрос: что необходимо сделать для того, чтобы сформировать полноценный документальный фонд организации?

В примерном положении о службе ДОУ задачи подразделения сформулированы следующим образом: «...Исходя из целей, служба ДОУ решает следующие задачи:

2.1.1. совершенствование форм и методов работы с документами;

2.1.2. обеспечение единого порядка документирования, организации работы с документами, информационно-поисковых систем, контроля исполнения и подготовки документов к передаче в ведомственный архив в соответствии с ГСДОУ, ГОСТами и другими действующими нормативами;

2.1.3. сокращение документооборота, количества форм документов и документов;

2.1.4. разработка и внедрение нормативных и методических документов по совершенствованию документационного обеспечения в организации и подведомственной системе (для организаций, имеющих подведомственную систему), прогрессивных технологий документационного обеспечения управления на базе применения вычислительной и организационной

Мнение эксперта



В.М. Козлова,
документовед Бюро
организации документооборота
ОАО «ОКБ Сухого»

В деятельности любой организации без четко поставленных целей и задач невозможно добиться эффективных результатов в работе. Поэтому необходимо ответственно подходить к разработке локальных нормативных актов организации, которыми будут руководствоваться сотрудники при выполнении своих служебных обязанностей. Положение о структурном подразделении позволяет четко определить место подразделения в организационной структуре компании, отразить цели, функции и задачи, выполняемые сотрудниками.

В данной статье В.Ф. Янковая подробно описала требования к содержанию разделов Положения о службе ДОУ. Автор определила

цель деятельности службы ДОУ, ее основные актуальные на сегодняшний день в условиях развития информационных технологий задачи и функции, которые можно дополнять и уточнять в зависимости от специфики деятельности организации. Информация, предоставленная в статье, поможет разработать Положение о структурном подразделении, соответствующее современным требованиям к специалистам в области документационного обеспечения управления.

В условиях динамично развивающегося бизнеса, при регулярной оптимизации бизнес-процессов компании сотрудникам необходимо отслеживать актуальность информации, предоставленной в локальных нормативных актах. Все изменения, происходящие в процессах деятельности компании, необходимо вовремя закреплять во внутренних управленческих нормативных документах и контролировать их выполнение всеми сотрудниками компании.

техники, направленных на реализацию деятельности организации».

Перечень задач, на наш взгляд, в целом сформулирован верно, но вызывает сомнение п. 2.1.3, поскольку ставить задачу «сокращения документооборота, количества форм документов и документов» в условиях, когда рост документооборота является объективной тенденцией, не корректно. Можно говорить лишь об оптимизации документооборота, о рациональной маршрутизации документов, исключении случаев некавалифицированного документирования. Кроме того, задачи службы ДОУ нуждаются в более четкой формулировке.

Исходя из сформулированной нами цели службы ДОУ, **формирование полноценного документального фонда организации и создание условий для его эффективного использования в текущей деятельности организации**, – мы можем задачи службы ДОУ выстроить следующим образом:



- 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.

Функции любого подразделения, независимо от того, чем оно занимается, можно разделить на две группы: общие управленческие функции (функции, присущие любому подразделению) и специфические (отражающие особенности данного подразделения, вытекающие из характера и содержания его деятельности) и в конечном счете обеспечивающие достижение поставленных задач. К общим управленческим функциям относятся: организация, планирование, регулирование (координация) и контроль за деятельностью. Функции, вытекающие непосредственно из сформулированных выше задач, относятся к специфическим функциям службы ДОУ. Таким образом, в составе функциональной деятельности службы ДОУ также должны присутствовать функции общие управленческие и функции специфические, обеспечивающие реализацию целей и задач службы ДОУ.

Полезно знать!

Функции подразделения – это фактически конкретные виды работ, которые должно выполнять подразделение для достижения поставленных задач.

Собственно **управленческие функции** службы могут быть сформулированы следующим образом:



- 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.



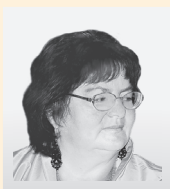
К специфическим функциям службы ДОУ относятся следующие:

- 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;

* Кроме того, в организации может вестись учет бланков документов.

- 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.

Предлагаемый перечень функций службы ДОУ можно рассматривать как универсальный, т. е. такой, который в полном объеме может использоваться в организации, независимо от содержания и характера ее деятельности, организационно-правовой формы, объема документооборота и других особенностей.

Мнение
эксперта

Г.В. Подкорытова,
начальник отдела
делопроизводства ЗАО «ФИНЭКС
Качество», член Гильдии
управляющих документацией

В очередной раз с интересом к изложенной тематике и огромным уважением к конкретному автору публикации ознакомилась со статьей журнала.

Как практик с многолетним опытом работы, в т. ч. в организациях различных форм собственности, могу уверенно сказать – цели статьи, обозначенные автором как анализ изменений, происходящих в деятельности служб ДОУ, и документирование этих изменений созданием (корректировкой) положения о подразделении, являются **более чем важными и актуальными** в работе организации.

К сожалению, руководство высшего уровня на практике, как правило, о подобных публикациях не ведает или просто не хочет вникать в суть вопроса. Причины этого разные: первоочередные куда более важные и насущные, на их взгляд, задачи – выпуск продукции, оказание услуг, а в отдельных случаях – отсутствие предложений по оптимизации документирования бизнес-процессов со стороны специалистов ДОУ.

Более того, на вопрос, как обстоит в организации дело с постановкой делопроизводства, многие руководители ответят положительно. Хотя надо отметить, что в последнее время руководители все чаще ставят вопрос о качественном улучшении делопроизводства в организации, понимая высокую степень его важности и значимости.

В своей практике мне посчастливилось работать с директором, впоследствии с ним же – генеральным директором, который более чем внимательно относился к документационному обеспечению управления, доверял специалистам ДОУ, а также поддерживал службу ДОУ во всех ее инновациях с предварительным анализом предлагаемых изменений. Необходимо подчеркнуть, что он также равно уважительно относился к специалистам иных служб организации. И вот этим

отношением он вырастил немало прекрасных специалистов.

Что же мы имеем в отдельно взятых организациях сегодня? Я думаю, то, о чем я скажу, знакомо многим. Что такое специалист-делопроизводитель, будь он руководитель службы или рядовой работник? Что такое проблемы службы по отношению к иным, на взгляд руководителя, наиболее важным подразделениям? Зачастую наша служба и ее работники оказываются «на задворках». Кого сокращают в первую очередь? Делопроизводителей. Кого в последнюю очередь мотивируют на результат? Делопроизводителей. Кому не считают важным выделять денежные средства на повышение квалификации, участие в коллегиальных мероприятиях по обмену опытом? Делопроизводителям. Кого не назначают в структурных подразделениях? Опять же ответственных за ведение делопроизводства. И что же мы тогда должны ждать в плане оптимизации документооборота, исключения случаев неквалифицированного документирования? Да почти ничего. Отсюда и конечный результат:

- длительное, в т. ч. возвратное, движение безграмотно оформленных документов;
- низкий уровень исполнительской дисциплины в работе с документами;
- выполнение рутинных простых операций по обработке документов высококвалифицированными работниками службы ДОУ по причине нехватки работников вместо выполнения ими задач внедрения и поддержания современных технологий в работе с документами.

И это далеко не полный перечень упущений в организации документационного обеспечения управления.

В заключение хочется сказать следующее. Уважаемые руководители, коллеги! Наша служба ДОУ занимает не последнее место в работе организации. Обратите еще раз пристальное внимание на наши проблемы, задачи, и результат не заставит себя ждать. А экономия средств на нуждах службы сегодня, в т. ч. на автоматизации документирования, завтра может явиться одной из причин ослабления рыночных отношений со всеми вытекающими отсюда последствиями.

Однако данный перечень функций не является исчерпывающим, в отдельных случаях он может дополняться иными функциями, например для служб ДОО органов власти важно выделить в качестве отдельных функций организацию работы по рассмотрению и исполнению обращений граждан, запросов юридических и физических лиц, запросов депутатов законодательных (представительных) органов власти и др.

Права, ответственность и взаимоотношения

Кроме регламентации функций службы ДОО в положении о ней устанавливаются комплекс прав и виды ответственности за возможные нарушения, отступления от установленного порядка работы с документами, а также порядок ее взаимодействия с руководством, другими подразделениями организации и (или) подведомственными организациями, сторонними организациями и лицами.

Службе ДОО должны быть предоставлены следующие права:

- **требовать от руководителей структурных подразделений, подведомственных организаций, работников организации выполнения установленных правил создания, обработки, хранения и использования документов;**
- **запрашивать в структурных подразделениях и подведомственных организациях информацию, необходимую для организации работы с документами и оценки ее результатов;**
- **возвращать работникам организации – исполнителям документов и поручений – неправильно оформленные документы, документы, подготовленные с нарушением установленных правил согласования и удостоверения документов;**
- **готовить проекты распорядительных документов (приказов, распоряжений) по вопросам деятельности службы ДОО, организации и совершенствования работы с документами;**
- **представлять руководству организации предложения о совершенствовании работы с документами, повышении исполнительской дисциплины, совершенствовании форм и методов труда, создании благоприятных условий труда.**

Важно знать!

Право структурного подразделения – это механизм, позволяющий обеспечить выполнение установленных функций в случае возникновения каких-либо проблем (помех).

В разделе «**Ответственность**» положения о службе ДОО устанавливаются критерии оценки работы подразделения. Критерии оценки в данном случае – это показатели, характеризующие качество, своевременность, соответствие выполняемой работы установленным объемам и другим показателям, которые используются для измерения качества и количества выполня-

Полезно знать!

Своевременность выполнения работы определяется соответствием конкретных сроков завершения работ тем срокам, которые установлены плановыми, распорядительными или иными документами.

емой работы. Качество выполнения работы может определяться степенью соблюдения стандартов, инструкций, правил и других нормативных и методических документов, устанавливающих содержание, методы выполнения и результаты работы, а также отсутствием ошибок, недоработок, просчетов и т. п.

В данном разделе положения о службе ДОУ желательно отразить ответственность за:

- нарушение правил, сроков создания, обработки, хранения и использования документов;
- нарушение принципов (правил) формирования документального фонда организации, утрату или порчу документов;
- несоблюдение установленной в организации технологии обработки документов, в т. ч. с применением системы электронного документооборота;
- разглашение информации служебного характера, несоблюдение установленного в организации режима конфиденциальности;
- невыполнение в установленные сроки и установленном объеме поручений руководства;
- несоблюдение установленных правил противопожарной безопасности, организации и охраны труда.

Раздел «Взаимоотношения» положения о службе ДОУ определяет информационные и документационные связи подразделения, документы, создаваемые в подразделении; устанавливает, с какими организациями и подразделениями осуществляется взаимодействие, какую информацию получает и представляет подразделение, периодичность и сроки ее представления или получения, а также определяет, в каком порядке и кем рассматриваются разногласия, возникающие в деятельности подразделения.

В данном разделе положения должно быть предусмотрено взаимодействие службы ДОУ с руководством организации, всеми функциональными и вспомогательными подразделениями организации, службой ДОУ вышестоящей организации, архивными органами, научно-исследовательскими или иными учреждениями по вопросам организации и совершенствования работы с документами.

Цели, задачи, функции службы ДОУ, установленные положением о ней, должны найти свою детализацию в должностных инструкциях работников этого подразделения.

Автор статьи надеется на то, что изложенная точка зрения станет предметом обсуждения для специалистов в области ДОУ.