

# **Технология обработки и движения документов**

# Входящий документопоток

В организациях **обработку входящих документов** могут осуществлять:

- специальное подразделение службы ДОУ – *экспедиция* (при большом объеме документооборота);
- сотрудник службы ДОУ, например, инспектор, экспедитор;
- секретарь руководителя (при небольшом объеме документооборота).

# Входящий документопоток

Документы, поступающие в организацию (включая телеграммы, телексы, факсограммы, телефонограммы), проходят:

- первичную обработку,
- предварительное рассмотрение,
- регистрацию,
- рассмотрение руководством,
- доставка исполнителям.

# Входящий документопоток

В федеральном органе исполнительной власти доставка (отправка) документов осуществляется средствами почтовой связи, фельдъегерской связи и электросвязи (п. 13 «Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти», утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 № 477; в ред. от 07.09.2011).

# Входящий документопоток

Обработка поступающей корреспонденции – выполнение работ:

- проверка правильности доставки корреспонденции (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается отправителю);
- проверка целостности упаковки (конверта, бандероли);
- сортировка корреспонденции на вскрываемую и невскрываемую.

# Входящий документопоток

Не вскрываются конверты:

- с пометкой «Лично»;
- с грифом ограничения доступа («Секретно», «Коммерческая тайна», «Конфиденциально» и др.);
- документы, адресованные общественным организациям;
- упаковки, содержащие документы на электронных носителях.

На невскрываемых документах отметка о поступлении делается на упаковке. Такие документы отправляются на сортировку.

# Входящий документопоток

Необходимость сохранения упаковки.

- получена доплатная корреспонденция;
- адрес отправителя написан только на конверте;
- дату отправки и получения документа можно установить только по почтовому штемпелю на конверте.

В остальных случаях конверт уничтожается.

# Входящий документопоток

При обнаружении отсутствия страниц документа или приложений к нему составляется акт в трех экземплярах: первый остается в службе ДОУ, второй приобщается к поступившему документу, третий направляется отправителю документа.

[Пример Акта об отсутствии.docx](#)

На сортировку документ передается вместе актом об отсутствии документов или других вложений в поступившем конверте (пакете, бандероли).

# Входящий документопоток

Прием факсограмм (факсов), адресованных руководству, осуществляется службой ДОУ.

Документы, поступившие по факсу непосредственно в подразделение, регистрируются и рассматриваются в подразделениях.

При поступлении по факсу подразделения документа, требующего рассмотрения руководства, документ передается в службу ДОУ, организующую дальнейшую работу с документом.

# Входящий документопоток

Документы в электронном виде, поступившие в организацию, проходят прием, регистрацию, предварительное рассмотрение, рассмотрение руководством и доставляются исполнителям.

Прием и регистрация документов в электронном виде, поступивших на электронный адрес организации, осуществляется службой ДОУ.

При поступлении электронного документа, требующего рассмотрения руководства, по электронному адресу структурного подразделения или специалиста, документ передается по информационно-телекоммуникационной сети организации в службу ДОУ.

# Входящий документопоток

Электронные документы в зависимости от применяемой в организации технологии работы с документами передаются руководителю в электронной форме или в виде копии электронного документа на бумажном носителе.

При использовании в службе ДОУ автоматизированной информационной технологии, предусматривающей поточное сканирование документов, руководителю организации, а в последующем – исполнителям, передается электронная регистрационно-контрольная карточка документа с присоединенной к ней электронной копией (файлом) поступившего документа на бумажном носителе.

# Входящий документопоток

Документы, требующие срочного рассмотрения, передаются на регистрацию незамедлительно.

Обработка остальной корреспонденции и передача её на регистрацию осуществляется в день ее поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время.

Поступившие телеграммы принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема.

Текст поступившей телефонограммы записывается (печатается) получателем на специальном бланке, регистрируется и

# Входящий документопоток

Этап предварительного рассмотрения и распределения документов – распределение корреспонденции между руководством организации и структурными подразделениями.

Эта работа выполняется наиболее квалифицированными сотрудниками службы ДОУ, хорошо знающими функции структурных подразделений, круг должностных обязанностей руководителей и специалистов.

# Входящий документопоток

Согласно п. 3.4.5 «Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти», утвержденных приказом Росархива от 23.12.2009 № 76, документы передаются на рассмотрение руководителю или иным должностным лицам ***только после регистрации.***

# Входящий документопоток

При предварительном рассмотрении документов выделяются группы документов:

- документы, поступающие на рассмотрение руководства;
- документы, направляемые в структурные подразделения и не требующие резолюции руководства;
- документы, не требующие регистрации;
- обращения граждан;
- документы, решение которых не входит в компетенцию данной организации.

# Входящий документопоток

*Документы, поступающие на рассмотрение руководства (руководитель и заместители).*

В этой группе документы распределяются по степени важности, по авторству, по виду, по срочности и т. д.

Руководитель (заместитель) на поступивших документах проставляет резолюцию.

Если в резолюции указано несколько исполнителей, первый, указанный в списке, считается ответственным исполнителем.

Подлинник документа получает ответственный исполнитель, остальным исполнителям передаются копии.

Если при предварительном рассмотрении документа устанавливается, что для принятия решения необходимо подобрать дополнительный материал, то такой материал подбирается, прикладывается к документу и передается руководителю вместе с основным документом.

После проставления на документе резолюции руководства документы возвращаются в службу ДОУ.

Содержание резолюции переносится в регистрационную форму.

# Входящий документопоток

*Документы, направляемые в структурные подразделения и не требующие резолюции руководства.*

Такие документы направляются в структурные подразделения конкретным исполнителям в соответствии с их функциями и компетенцией.

*Документы, не требующие регистрации.*

Большинство документов подлежит обязательной регистрации. Перечень документов, не подлежащих регистрации службой ДОУ, содержится в инструкции по делопроизводству.

# Входящий документопоток

## *Обращения граждан*

(предложения, заявления, жалобы граждан).

Личную ответственность за организацию работы с данной категорией документов несут руководители государственных органов, предприятий, учреждений и организаций.

Работа с обращениями населения имеет свои особенности и ведется отдельно от общего делопроизводства.

Обращения граждан регистрируются и формируются в дела отдельно от других документов федерального органа исполнительной власти в соответствии с регламентом по работе с обращениями граждан, утверждаемым руководителем федерального органа исполнительной власти (п. 17 «Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти», утв. пост. Правительства РФ от 15.06.2009 № 477).

# Исходящий документопоток

**Обработка и отправка исходящих документов**, так же как прием и обработка входящих, проводится централизованно и состоит из следующих этапов:

- составление чернового документа;
- подготовка проекта документа;
- его согласование (визирование);
- удостоверение документа (подписание, утверждение, проставление печати, даты подписания, регистрационного индекса);
- отправка документа адресату;
- подшивка копии-отпуска в дело.

# Исходящий документопоток

## Подготовка проекта исходящего документа

Форма содержательной части документа:

- связный текст
- таблица
- анкета
- сочетание форм.

Тексты большого объема принято делить на разделы, пункты, подпункты, применяя нумерацию арабскими цифрами с точками после них.

Если в документах организации описываются часто повторяющиеся однотипные управленческие ситуации, то целесообразно использовать унифицированные тексты.

Особое внимание необходимо уделить языку и стилю служебных документов. В тексте должен использоваться только деловой стиль изложения.

# Исходящий документопоток

## Подготовка проекта исходящего документа

Общие требования к текстам служебных документов:

- краткость и точность изложения информации, исключение двоякого толкования;
- объективность и достоверность информации;
- составление по возможности простых, т. е. содержащих один вопрос, документов;
- структурирование текста документа, деление его на такие смысловые части, как введение, доказательство, заключение;
- широкое использование трафаретных и типовых текстов.

# Исходящий документопоток

## Согласование проекта документа

Круг работников, привлекаемых к согласованию документов, определяется, как правило, исходя из конкретной управленческой ситуации.

При документировании типовых, повторяющихся ситуаций целесообразно указывать в инструкциях по делопроизводству, с кем согласовываются такие документы.

Эта информация в дальнейшем должна быть внесена в должностные инструкции работников в раздел «Должностные

# Исходящий документопоток

## Согласование проекта документа

К процедуре согласования документов могут привлекаться как должностные лица внутри организации (внутреннее согласование), так и должностные лица других организаций (внешнее согласование).

Внешним считается также согласование документа с коллегиальными органами общественных объединений, например с представительным органом работников — профсоюзным комитетом.

Для внутреннего согласования используется **визирование** документов, для внешнего — оформляется **гриф согласования**.

# Исходящий документопоток

## Согласование проекта документа

**Внутреннее согласование документа**  
целесообразно проводить в следующей последовательности:

- составитель документа;
- руководитель структурного подразделения, где составлен документ;
- общественные организации (при необходимости);
- заинтересованные должностные лица других подразделений организации;
- руководитель финансовой или бухгалтерской службы;
- заместитель руководителя организации, курирующий данное направление деятельности;
- руководитель юридической службы или юрисконсульт организации;

# Исходящий документопоток

## Согласование проекта документа

**Внешнее согласование**, в зависимости от содержания документа, рекомендуется осуществлять в следующей очередности:

- с организациями, интересы которых затрагивает документ;
- с организациями, занимающимися научными исследованиями в области, к которой имеет отношение содержание документа;
- с общественными организациями (при необходимости);
- с органами государственного надзора (контроля) в определенной области деятельности (санитария, экология, пожарный надзор и т. п.);
- с вышестоящими или межотраслевыми органами.

# **Исходящий документопоток**

## **Доработка проекта документа по замечаниям**

В ходе согласования проекта документа его текст корректируется и изменяется на основе замечаний, уточнений и дополнений, вносимых специалистами.

Если в процессе визирования в проект документа вносятся существенные изменения, он подлежит повторному визированию. При внесении в проект документа уточнений, не меняющих его сути, повторного визирования не требуется.

# **Исходящий документопоток**

**Распечатка окончательного варианта текста документа (подлинника и копии)**

Исходящие документы оформляются в двух экземплярах, за исключением факсов и телефонограмм.

Проект исходящего документа оформляется на бланке организации.

Для документа, подлинник которого отправляется из организации, визы проставляются в нижней части лицевой стороны копии отправляемого документа.

По усмотрению организации допускается полистное визирование документа и его приложения.

# Исходящий документопоток

## Передача согласованного проекта документа на рассмотрение руководителю

Подготовленный и оформленный по установленной форме проект документа вместе со всеми материалами, послужившими основанием для его составления, передается на рассмотрение руководителю или уполномоченному им лицу .

При необходимости вносят свои замечания, исправления, дополнения и после доработки документа подписывают его.

После подписания двух экземпляров проставляют дату подписания документа, после чего документ регистрируют по установленной форме и отправляется адресату.

# Исходящий документопоток

## Регистрация подписанного руководителем организации документа

Подписанные руководителем организации или уполномоченным им лицом исходящие документы подлежат обязательной регистрации.

Правила регистрации должны быть закреплены в Инструкции по делопроизводству.

При регистрации исходящих документов, как правило, самостоятельно регистрировать следует только **инициативные документы**, составленные в данной организации.

# Исходящий документопоток

## Регистрация подписанного руководителем организации документа

Индекс инициативного исходящего документа (письма, заключения, отчета и т. п.), как и индекс входящего документа, состоит из:

- индекса отдела, где подготовлен документ;
- номера дела по номенклатуре дел, куда будет подшита копия исходящего документа;
- порядкового номера документа по

# Исходящий документопоток

## Регистрация подписанного руководителем организации документа

Факт отправки ответного документа фиксируется в РКФ соответствующего входящего документа, на который дается ответ.

Первая часть регистрационного номера ответного документа должна быть такой же, как первая часть регистрационного номера входящего документа, на который дается ответ.

К первой части добавляется порядковый регистрационный номер в пределах регистрируемого массива исходящих документов.

На инициативное исходящее письмо заполняется своя карточка.

[Пример регистрации ответа на письмо](#)

# Исходящий документопоток

## Отправка документа адресату

После регистрации исполнитель определяет необходимое количество экземпляров копий документа и передает документ на тиражирование в соответствии с количеством экземпляров.

На документ, рассылаемый более чем в четыре адреса, исполнитель готовит список на рассылку.

На каждом документе проставляется только один адресат.

# Исходящий документопоток

## Отправка документа адресату

Первый экземпляр исходящего документа передается в экспедицию (в небольших организациях – секретарю) для отправки.

Перед отправкой проверяется правильность оформления документа: наличие подписи, даты, заголовка, правильность адресования, наличие всех страниц в документе и всех указанных приложений.

Если документ оформлен неправильно или представлен не в полном комплекте, он возвращается исполнителю для доработки.

Документы, переданные для отправки, должны быть отправлены в день их подписания (утверждения) или не позднее следующего рабочего дня.

# Исходящий документопоток

## Подшивка в дело заверенной копии исходящего документа

Копия документа с визами и приложениями в соответствии с номенклатурой дел подшивается в дело (входящий документ передается на хранение в дело вместе с документом-ответом).

Копия исходящего документа подлежит обязательному заверению. Не допускается помещать в дела незаверенные копии.

Копия исходящего документа заверяется отметкой «Верно» и подписью работника, ответственного за отправку исходящей

# **Исходящий документопоток**

## **Подшивка в дело заверенной копии исходящего документа**

Служебная переписка группируется в дела, как правило, в пределах календарного года.

Систематизируется она в хронологической последовательности: документ-ответ помещается за документом-запросом.

При возобновлении переписки начавшейся еще в предыдущем году документы включаются в дело текущего года. При этом указывается индекс дела предыдущего года.

# Внутренний документопоток

Большое количество документов создается в организации для решения внутренних задач, возникающих в управленческой деятельности: приказы, акты, протоколы, справки, докладные и объяснительные записки и др.

**Внутренние документы** на этапе их подготовки проходят этапы исходящих документов, а на этапе исполнения (использования) – входящих документов.

# Внутренний документопоток

## Этапы работы с внутренними документами

1. Подготовка проекта документа.
2. Согласование проекта документа с заинтересованными должностными лицами и доработка по замечаниям.
3. Распечатка окончательного варианта текста документа и передача его на рассмотрение руководителю организации.
4. Регистрация подписанного руководителем организации документа.
5. Размножение зарегистрированного документа (при необходимости) и передача копий исполнителям.
6. Работа исполнителей с документами.
7. Контроль исполнения документов.
8. Завершение работы исполнителя с документами.
9. Направление исполненного документа в дело.

# Внутренний документопоток

В крупных организациях, а также при наличии в документах нескольких пунктов, требующих исполнения разными специалистами, внутренние документы могут передаваться одновременно большому числу исполнителей.

В этом случае целесообразно оформить **лист рассылки документа**.

В нем в письменной форме подтверждается факт передачи документа на исполнение.

[Пример листа рассылки документа](#)

# Документооборот

Необходимо отметить, что этапы движения входящих, исходящих и внутренних документов должны быть детально прописаны в Инструкции по делопроизводству.

Особое внимание должно быть уделено вопросам соотношения и «стыковки» процедур работы с документами, выполняемых традиционными способами (например, подписание документа на бумажном носителе) и электронными (например, составление, согласование

