**курс лекций**

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ**

**«ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ»**

**Лекция №10. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА (8 с. + 6 с.)**

**План**

**1. Общая характеристика документооборота.**

**2. Регистрация и исполнение документов.**

**3. Номенклатура дел организации.**

**1. Общая характеристика документооборота**

Документооборот — это движение документов в организации с момен­та их получения или создания до завершения исполнения или отправления. Различают три основных потока доку­ментации:

- документы, поступающие из других организаций (входящие),

- документы, отправляемые в другие организа­ции (исходящие),

- документы, создаваемые в организации (внутренние), используемые работниками организации в уп­равленческом процессе.

Движение входящих документов включает: первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию, рас­смотрение руководством, передачу на исполнение, испол­нение, контроль исполнения, списание исполненного документа в дело.

Делопроизводственная служба или служба документа­ционного обеспечения управления (ДОУ), которая может быть представлена в организации как самостоятельным структурным подразделением (управление делами, канце­лярия, общий отдел, секретариат), так и отдельным сотруд­ником (секретарь, секретарь-референт), должна принимать к обработке только правильно оформленные документы, по­лученные в полном комплекте (при наличии приложений). В противном случае документы возвращаются автору с со­ответствующим сопроводительным письмом, где указыва­ются причины возврата.

До настоящего времени во многих организациях доку­менты поступают в виде традиционных почтовых отправле­ний (в конвертах). Конверты с пометкой «лично» и в адрес общественных организаций не принято вскрывать, их пере­дают по назначению без обработки. В остальных случаях конверты вскрываются, и, как правило, их целесообразно сохранять в исключительных случаях, когда только по кон­верту можно определить адрес отправителя, время отправ­ки и дату получения документа.

Предварительное рассмотрение документа проводится секретарем с целью распределения поступивших докумен­тов на два потока:

а) направляемые на рассмотрение руково­дителю организации;

б) направляемые в структурные подразделения или конкретным исполните­лям.

На рассмотрение руководства передаются документы, ад­ресованные руководителю организации, и документы, содер­жащие информацию по наиболее важным вопросам деятель­ности организации, необходимую для принятия ответствен­ных решений (копия приказа генерального директора предприятия, присланная в его филиал; жалоба покупателя на низкое качество продукции, выпускаемой данным пред­приятием; письмо с коммерческими предложениями и т. п.).

Без рассмотрения руководителем передаются по назна­чению документы, содержащие текущую оперативную ин­формацию или адресованные в конкретные подразделения. Это позволяет освободить руководителя организации от рас­смотрения мелких текущих вопросов, решения по которым могут принимать ответственные исполнители, и значитель­но ускорить движение входящих документов, а значит, ус­корить их исполнение.

В структурные подразделения целесообразно передавать без рассмотрения руководителем организации следующие доку­менты: письмо-запрос, рекламный проспект, письмо-напо­минание. Все подлежащие исполнению документы регист­рируются и затем передаются в соответствии с предваритель­ным распределением либо руководителю, либо в структурные подразделения (ответственным исполнителям).

Рассмотренные руководителем документы возвращают­ся секретарю, который переносит резолюцию руководителя в регистрационную форму. После заполнения регистраци­онной формы документы передаются на исполнение в струк­турные подразделения. Ход исполнения контролируется службой ДОУ. Документы обрабатываются и передаются ис­полнителям в день их поступления в организацию. Испол­ненные документы подшиваются в дела вместе с копиями ответов.

Работа с исходящими документами начинается с подготовки проекта текста документа, который затем согла­совывается с заинтересованными должностными лицами и дорабатывается по их замечаниям. Окончательный вариант документа распечатывается, подписывается руководителем, регистрируется и отправляется адресату. Заверенная копия исходящего документа подшивается в дело.

Документы отправляются в другие организации различ­ными способами: по почте, по факсу, по электронной по­чте. Перед отправкой документы тщательно проверяются. Неправильно оформленные документы подлежат возврату исполнителю на доработку. Исходящие документы должны обрабатываться и отправляться в день регистрации.

Внут­ренние документы организации создаются по той же схеме, что и исходящие. После регистрации документ размножает­ся в нужном количестве экземпляров (по числу исполните­лей), копии документа заверяются и передаются на испол­нение в структурные подразделения, оригинал документа подшивается в дело. Документы внутри организации пе­редаются исполнителям под расписку для подтверждения факта получения документа исполнителем и исключения потери документа при его движении в орга­низации.

Служба документационного обеспечения должна вести учет количества обрабатываемых документов, т. е. учиты­вать объем документооборота. Результаты учета объема до­кументооборота обобщаются и доводятся до сведения руко­водителя организации для выработки мер по совершенство­ванию работы с документами и определения штатной численности делопроизводственной службы.

В практике предприятий сложились три основные фор­мы организации работы с документами: централизованная, децентрализованная и смешанная.

*Централизованная форма* применяется на предприя­тиях с большим документооборотом. Она предполагает выполнение всех операций с документами в одном струк­турном подразделении, например канцелярии (в общем отделе). Централизованная форма типична и для предприятий с очень малым документооборотом, в которых все работы с документами выполняют секретари. Эта форма докумен­тального «обслуживания» наиболее перспективна, хотя и требует комплексной автоматизации всех операций.

При *децентрализованной форме* работы с документа­ми все операции выполняются в структурных подразде­лениях предприятия, как правило, разобщенных терри­ториально.

*Смешанная форма* (частично централизованная) работы с документами зачастую используется на крупных предпри­ятиях со сложной структурой и большим объемом докумен­тооборота. При такой форме часть операций по работе с документа­ми (прием, отправка, контроль исполнения) берет на себя канцелярия, а остальные операции (регистрацию, форми­рование дел, текущее хранение и др.) выполняют структур­ные подразделения.

К служебным документам конфиденциального харак­тера относятся документы, содержащие информацию за­крытого характера, в частности, коммерческую тайну орга­низации. Под служебной (коммерческой) тайной согласно Граж­данскому кодексу РФ (ст. 139) следует понимать организа­ционную, финансово-экономическую, научно-техниче­скую и иную используемую в организации информацию, обладающую реальной или потенциальной ценностью для сторонних лиц, заинтересованных в ее получении, но не имеющих законных оснований для свободного ознакомле­ния с нею.

В государственных органах используются *грифы конфиденциальности* «Для служебного пользования», «Секретно», «Совершенно секретно», «Особой важности».

На документе, содержащем тайну, про­ставляют гриф ограничения в правом верхнем углу первого листа документа с указанием номера экземпляра по об­разцу:

Коммерческая тайна

(Конфиденциально

либо КТ)

Экз. № 2

Работа по обеспечению сохранности конфиденциальных документов организу­ется на малых предприятиях, как правило, секретарем-референтом, на средних и крупных — руко­водителем канцелярии (офис-менеджером).

Для нормальной работы сотрудников с конфиденциаль­ными документами, содержащими тайну, не­обходимо обеспечить следующие условия:

* работа с конфиденциальными документами должна производиться в отдельном, специально для этого обо­рудованном помещении;
* выдача конфиденциальных документов во временное пользование (на срок свыше одного рабочего дня) про­изводится под подпись сотрудника;
* передача документов с грифом конфиденциальности в другую организацию (а внутри организации из подразде­ления в подразделение) производится только с разрешения соответствующего руководителя.

Документы конфиденциального характера учитываются в специальном журнале и хранятся отдельно от других доку­ментов — в особых помещениях в запираемых и опечатан­ных несгораемых шкафах или сейфах (в отдельных случа­ях — под охраной и с соответствующей сигнализацией). По окончании рабочего дня документы закрытого ха­рактера проверяются и сдаются на хранение. Об утрате таких документов немедленно сообщается ответственному руко­водителю.

Вновь принятые на работу сотрудники подписывают «Обязательство о неразглашении служебной тайны» по принятой в организации форме. Все со­трудники предупреждаются о возможной уголовной, административной и иной ответственности в соответствии с законодательством.

**2. Регистрация и исполнение документов**

Табель форм документов — перечень документов, необ­ходимых для управленческой деятельности конкретной организации, содержащий характеристику каждого доку­мента, его юридического статуса и этапов документирова­ния. В табель включаются только те документы, создание которых необходимо, правомерно и периодически повто­ряется. В текущей деятельности организации табель форм доку­ментов выполняет функцию справочника, позволяющего осуществлять оперативный поиск необходимых форм доку­ментов с указанием всех или основных этапов подготовки и оформления документа:

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель организации

(подпись) И.О.Фамилия

10.11.2018

Табель форм документов, применяемых в организации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименова­ние доку­мента | Дата утверждения, на­именование органа, утвердившего форму документа | Периодич­-  ность  издания | Подразделение, ответственное за подготовку | Приме­-  чание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |

Начальник службы ДОУ (подпись) И.О. Фамилия

Визы руководителей

структурных подразделений

Применение табеля позволяет исключить возможность неоправданного создания новых форм, установить единую классификацию документов организации в соответствии с управленческими функциями и задачами, учесть количество видов и форм документов. Табель форм утверждает руко­водитель организации.

Наряду с разработкой табеля форм документов органи­зации целесообразно разработать альбом форм документов,содержащий формы документов, включенные в табель, и закрепляющий результаты проведенной унификации соста­ва и форм документов организации.

Поддержание табеля и альбома форм в рабочем состоя­нии осуществляет делопроизводственная служба. Докумен­ты могут быть систематизированы в табеле по структурным подразделениям организации или по функциям и задачам управления (система управления, руководство, планирова­ние, учет и т. п.).

Табель может быть дополнен другими графами, напри­мер: адресат, ответственный за контроль исполнения, код формы по классификатору и т. п. В графе «Примечание» табеля может помещаться информация о порядке подписа­ния, согласования или утверждения документа.

Регистрация служебных документов — фиксация фак­та создания или поступления документа путем проставле­ния на нем индекса и даты с последующей записью необхо­димых сведений о документе в регистрационных формах. Регистрация документов на предприятии, в организации не­обходима для решения следующих задач: учета количества документов, обеспечения сохранности документов, устра­нения возможности потерь документов, обеспечения по­иска документов в информационно-справочных целях.

Со­гласно ГСДОУ регистрации подлежат все документы, тре­бующие учета, исполнения и дальнейшего использования в справочных целях. Регистрируются входящие, исходящие и внутренние документы, независимо от способа их созда­ния (на пишущих машинках или ПЭВМ) и способа полу­чения или отправки (почтой или по каналам связи).

Одна­ко не все документы организации регистрирует служба ДОУ. Документы, относящиеся к специальным системам до­кументации (финансовая, бухгалтерская, плановая и др.), регистрируются в соответствующих структурных подразде­лениях.

Входящие, исходящие и внутренние документы регист­рируются отдельно, им присваиваются регистрационные номера в пределах календарного года. Регистрационный номер входящих и исходящих документов состоит как ми­нимум из двух частей: порядкового номера в пределах ре­гистрационного массива документов с начала календарно­го года и номера дела по номенклатуре дел. Внутренние документы при регистрации делятся по видам и разновид­ностям, каждая из которых регистрируется отдельно (при­казы по основной деятельности, по личному составу, акты, протоколы и т. д.).

ГСДОУ установила следующий обязательный состав рек­визитов для регистрации документов:

* автор документа (корреспондент);
* наименование документа;
* дата документа;
* номер документа;
* дата поступления документа в организацию (для вхо­дящих документов);
* номер, присвоенный документу при его поступлении в организацию (для входящих документов);
* заголовок документа и его краткое содержание;
* резолюция (исполнитель, содержание поручения, срок исполнения, автор резолюции, дата наложения резолюции);
* отметка об исполнении (краткая запись решения во­проса по существу, дата фактического исполнения или ин­декс документа ответа, номер дела, в которое подшит ис­полненный документ).

Кроме этого, в состав обязательных реквизитов могут быть включены и другие (расписка исполнителя в получе­нии документа, наличие приложений и др.).

Документы регистрируются в зависимости от объемов регистрационных массивов документов в *регистрационных журналах* или *регистрационно-контрольных карточках* (см. рисунок).

Одной из основных функций делопроизводственной службы является контроль своевременности и качества ис­полнения документов. Контроль осуществляют также ру­ководители и ответственные исполнители. Служба ДОУ контролирует исполнение ОРД. Документы других систем контролируются в соответствующих структурных подразде­лениях. Сроки исполнения исчисляются в календарных днях с момента подписания (утверждения) документа. Срок ис­полнения документа может быть типовым или индивиду­альным.

Типовые сроки исполнения документов устанавливают­ся нормативными актами высших органов государственной власти и управления, а также центральных функциональ­ных и отраслевых органов управления. Индивидуальные сроки исполнения документов устанав­ливаются руководителем организации. Конечная дата испол­нения указывается или в тексте, или в резолюции руково­дителя.

Контроль исполнения включает:

* постановку документа на контроль;
* проверку своевременного доведения документа до ис­полнителя;
* проверку и регулирование хода исполнения;
* учет и обобщение результатов контроля исполнения документов, информирование руководителя.

Документ считается исполненным и снимается с конт­роля после исполнения заданий, сообщения результатов заинтересованным организациям или должностным лицам или другого документированного подтверждения исполне­ния. Вся работа по контролю исполнения должна быть по­ставлена так, чтобы руководители и сотрудники организа­ции в значительной степени освобождались от операций по документационному обслуживанию.

**3. Номенклатура дел организации**

В управленческой деятельности использованная ранее информация, содержащаяся в документе, является храни­телем широкого спектра сведений, памятью предприятия, в обращении к которой может возникнуть необходимость вновь через какое-то время. Как правило, таких документов накапливается много. Для более рационального поиска не­обходимой информации документы после их исполнения группируют в дела.

**Дело** — совокупность документов, относящихся к одно­му вопросу или участку деятельности организации и поме­щенных (подшитых) в отдельную обложку с соответству­ющим заголовком — этикеткой (например, «Приказы ди­ректора за 2018 г.», «Переписка с предприятиями о поставке товаров» и т. п.). Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, составляет номенклатуру дел.

В целях правильного формирования дел, обеспечива­ющего быстрый поиск документов по их содержанию и ви­дам, производится классификация документов в текущей ра­боте с документами. Классификация документов закрепля­ется в номенклатуре дел. **Номенклатура дел** — систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указани­ем сроков их хранения, оформленный в установленном по­рядке.

Номенклатура дел служит для распределения и груп­пировки исполненных документов в дела, закрепления ин­дексации дел, установления сроков хранения дел, в каче­стве схемы построения справочной картотеки на исполнен­ные документы и является учетным документом в архиве предприятия для дел временного (до 10 лет включительно) хранения.

Номенклатуры дел подразделяются на индивидуальные, примерные и типовые. *Примерные* и *типовые* номенклатуры разрабатываются в целях унификации группировки документов такой катего­рии организаций, чей характер деятельности и состав доку­ментов является типичным. Примерные номенклатуры дел имеют рекомендательный характер, типовые номенклатуры дел — обязательный.

*Индивидуальная* номенклатура дел отражает докумен­ты конкретной организации (структурного подразделения). При составлении индивидуальных номенклатур дел (на основе типовых и примерных номенклатур) должна быть учтена специфика формирования дел конкретной органи­зации. Каждая организация (ее структурные подразделения) должна иметь номенклатуру дел (независимо от того, су­ществует примерная или типовая номенклатура).

Следует различать также номенклатуру дел структурно­го подразделения и сводную номенклатуру организации. Сводная номенклатура дел отражает документы всей орга­низации и состоит из номенклатур дел структурных подраз­делений.

Основными принципами построения номенклатуры дел являются: единство в подходе к учету, систематизации, опи­санию и поиску документов; применение индексации доку­ментов, обеспечивающей внесение в соответствующие разде­лы номенклатуры изменений, добавлений и исправлений; стабильность индексов дел; сохранение за номенклатурой дел функции учета документов.

Составлению номенклатуры дел должен предшество­вать процесс изучения состава, содержания и количества документов, образующихся в ходе реализации предпри­ятием (структурным подразделением) управленческих функций. При составлении номенклатуры дел используют уставы и положения, планы и отчеты о работе, штатные расписа­ния, действующие перечни документов, классификаторы, номенклатуры дел за прошлые годы, список структурных подразделений и корреспондентов, описи дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения, справочные карто­теки. В номенклатуру дел должны быть включены все дела и документы, которые отражают документируемые участ­ки работы и отдельные вопросы деятельности.

Номенклатура дел утверждается в установленном по­рядке. Утвержденные номенклатуры дел действуют в те­чение ряда лет и подлежат пересоставлению и переутверждению в случае коренного изменения функций и структу­ры предприятия. Если таких изменений не произошло, номенклатура дел *в конце каждого года* уточняется и вво­дится в действие с 1 января следующего года. Ежегодный экземпляр номенклатуры дел является документом посто­янного хранения.

Классификационными делениями (разделами и под­разделами) номенклатуры дел могут быть как внутренние подразделения организационной структуры предприя­тия, так и управленческие функции или направления его деятельности. В номенклатуре указываются наименования разделов и подразделов классификационной схемы и наименования (заголовки) дел. Каждое дело, включенное в номенклату­ру, должно иметь строго определенный индекс. Индексы дел должны состоять из обозначения структурного подраз­деления (направления деятельности) и порядкового номера дела в пределах структурного подразделения или учрежде­ния. Форма номенклатуры дел организации:

Номенклатура дел (первый лист) печатается на общем бланке ОРД формата А4 и утверждается руководите­лем организации.

Формированием дел называется группировка докумен­тов в дела в соответствии с номенклатурой. При формировании документов в дела используют сле­дующие основные признаки заведения дел:

* номинальный (название их разновидностей);
* предметно-вопросный (содержание);
* авторский (одного автора);
* корреспондентский (конкретный корреспондент, с кем ведется переписка, раскрывается содержание вопроса);
* географический (несколько корреспондентов по гео­графическому признаку);
* хронологический (в соответствии с хронологией: квар­тальные сведения и др.).

Лица, ответственные в организации или структурном подразделении за ведение дел, обязаны обеспечить сохран­ность документов. В целях обеспечения физической сохранности докумен­ты подшиваются в твердые обложки или папки-регистрато­ры. Для предупреждения утраты документов с момента их за­ведения и до сдачи в архив или уничтожения они должны храниться в рабочих помещениях или в специально отве­денных местах. Содержание дел отражается во *внутренней описи* *документов* дел.

При формировании дел требуется строго соблюдать объем дел и состав документов, которые должны помещаться в дело. Включение в дело документов, не относящихся к нему, а также черновиков, вариантов, размноженных ко­пий и документов, подлежащих возврату, не допускается. В дела подшиваются только исполненные документы, на которых заполнен реквизит «Отметка об исполнении и направлении документа в дело».

На рабочих местах исполнителей документы хранятся в папках, скоросшивателях, папках-регистраторах. В свою оче­редь для хранения последних служат лотки, блоки подвес­ные, которые устанавливаются на конторских столах или встраиваются в них.

Подготовка документов к последующему хранению и ис­пользованию включает экспертизу научной и практической ценности документов, оформление, описание дел, обеспе­чение сохранности документов, передачу дел в архив учреж­дения.

С экономической точки зрения, хранить все документы нецелесообразно, так как для них потребуются большие по­мещения, оборудование, штат специальных работников. Да и найти нужный ценный документ в таком количестве бу­маг будет очень сложно. Поэтому систематически прово­дится экспертиза ценности документов — определение по­литического, экономического, социально-культурного, практического и иного значения документов с целью отбо­ра их на государственное хранение или установления сро­ков их хранения. В процессе экспертизы ценности до­кументов решаются такие задачи, как отбор на постоянное хранение ценных документов и охрана архивов от потока документов, имеющих временный, оперативный или спра­вочный характер.

Документы, создающиеся в процессе деятельности орга­низаций, содержат информацию, ценность которой различ­на. Значительная часть документов несет информацию, име­ющую разовое значение, после использования которой к документам больше не возвращаются. Другие документы со­держат информацию, которая может потребоваться в тече­ние ряда лет. И, наконец, совсем небольшая группа доку­ментов содержит информацию, ценную в научных и прак­тических целях. Такие документы должны храниться постоянно. Соответственно документы подразделяются на три группы: посто­янного хранения, временного (свыше 10 лет) хранения, временного (до 10 лет) хранения.

Проведение экспертизы следует начинать с просмотра документов канцелярии или секретариата руководства, за­тем таких функциональных структурных подразделений, как бухгалтерия, отдел кадров, производственные отделы. В пределах каждого подразделения сначала просматрива­ют документы для постоянного хранения, наиболее полно характеризующие основную деятельность организации: по­ложения, приказы, перспективные планы, отчеты, докла­ды и т. д.

Завершающий этап работы с документами в текущем делопроизводстве — обработка дел для последующего хра­нения и использования. Если строго следовать установленным архивным прави­лам, в бухгалтерии документы должны храниться еще год после окончания текущего года. В этот период к ним часто обращаются за справками, работа с некоторыми документа­ми завершается в начале нового календарного года.

На дела с истекшими сроками хранения, отобранные к уничтожению, составляют *акт*. Форма акта о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению, ти­пизирована и приведена в «Основных Правилах работы ве­домственных архивов» 2002 г.

**Приложение 1**

**Работа с обращениями граждан в органы власти**

Работа с обращениями (жалобами, предложениями) граждан имеет свою специфику и ведется отдельно от обще­го делопроизводства. Она организуется и проводится в со­ответствии с Федеральным законом 2006 г. «О по­рядке рассмотрения обращений граждан Российской Феде­рации» № 59-ФЗ.

Граждане реализуют свое право на обращение свободно и добровольно. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно и подлежит обязательному рассмотрению. Феде­ральный закон оговаривает права гражданина при обраще­нии (ст. 5) и гарантии его безопасности в связи с обращени­ем (ст. 6).

Что касается требований к оформлению обращения, то гражданин в своем письменном обращении в обяза­тельном порядке указывает либо наименование государ­ственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фами­лию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фами­лию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому долж­ны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необхо­димости в подтверждение своих доводов гражданин при­лагает к письменному обращению документы и материа­лы либо их копии.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, также подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федераль­ным законом.

Письменное обращение подлежит обязательной реги­страции в течение *трех дней* с момента поступления в го­сударственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных орга­нов или должностного лица, направляется в течение *семи дней* со дня регистрации в соответствующий орган или дол­жностному лицу, в компетенцию которого входит реше­ние поставленных в обращении вопросов. Запрещается на­правлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностно­му лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Государственный орган, орган местного самоуправле­ния или должностное лицо согласно Федеральному зако­ну (ст. 10) обеспечивает объективное, всестороннее и сво­евременное рассмотрение обращения, в случае необходи­мости — с участием гражданина, направившего обращение, принимает необходимые меры, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исклю­чением случаев, когда в письменном обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, содержатся нецен­зурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью.

Государственный орган, орган местного самоуправле­ния или должностное лицо по направленному в установ­ленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рас­сматривающих обращение, обязаны в течение *15 дней* пре­доставить документы и материалы, необходимые для рас­смотрения обращения, за исключением документов и мате­риалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным за­коном тайну.

Гражданин в том случае, если по существу поставлен­ных в обращении вопросов по каким-либо причинам ответ не был дан, имеет право на повторное обращение.

Согласно статье 12 Федерального закона письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в со­ответствии с их компетенцией, рассматривается в течение *30 дней* со дня регистрации обращения. В исключитель­ных случаях возможно продление срока рассмотрения об­ращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обра­щение.

*Личный прием граждан* в государственных органах, орга­нах местного самоуправления проводится их руководителя­ми и уполномоченными на то лицами. Содержание устно­го обращения гражданина заносится в карточку личного при­ема. Ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно с записью в карточке, а также письменно по существу поставленных вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно порядку, установленному Федераль­ным законом.

Государственные органы, органы местного самоуправ­ления и должностные лица осуществляют контроль за со­блюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин наруше­ния прав, свобод и законных интересов граждан. Лица, ви­новные в нарушении данного Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Рос­сийской Федерации.

Приведем ряд рекомендаций по ведению делопроизвод­ства в отношении обращений граждан в органы власти и к должностным лицам.

Регистрационный индекс на письменном обращении гражданина указывается в регистрационном штампе, место проставления и форма которого определяются ГОСТ Р 6.30- 2003 (реквизит 29). Регистрационный индекс состоит из на­чальной буквы фамилии автора и порядкового номера по­ступившего обращения (например, Б-78). Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обес­печивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность обращений.

Конверты к письменным обращениям граждан следует сохранять в тех случаях, когда только по ним можно уста­новить адрес отправителя или когда дата почтового штем­пеля необходима для подтверждения времени отправления и получения предложения, заявления или жалобы. Поэто­му конверт может сохраняться вместе с документами до кон­ца решения вопроса, а иногда подшиваться в дело вместе с письменным обращением.

Все поступающие в государственные органы, органы местного самоуправления или в адрес должностного лица обращения рекомендуется учитывать централизованно и ре­гистрировать на регистрационно-контрольных карточках по следующей примерной форме

Количество эк­земпляров заполняемых регистрационно-контрольных кар­точек определяется исходя из потребности контроля за ис­полнением и справочной работы по обращениям. Обычно это 2-3 экземпляра: одна карточка идет для контрольной, вторая — для справочной картотеки, третья передается ис­полнителю вместе с обращением и прилагаемыми к нему документами.

При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат центра­лизованной регистрации на регистрационно-контрольных карточках.

При повторном обращении гражданина заявление, предложение или жалоба получает очередной регистра­ционный индекс. Однако в соответствующей графе регис­трационно-контрольной карточки указывается регистра­ционный индекс первого обращения с добавлением по­рядкового номера, проставляемого через дробь (например, Б-78/2, Б-78/3).

Секретарь-референт или ответственное лицо, ведущее делопроизводство по обращениям граждан, обязан систе­матически проводить анализ этой категории документов. Периодически (раз в месяц или квартал) составляются ана­литические справки, в которых освещаются вопросы, по которым были поданы обращения, количество положи­тельных и отрицательных решений, сколько обращений было решено в срок, сколько с просроченным временем, сколько находится на исполнении. Анализ служит выяв­лению причин, порождающих нарушение прав граждан, изу­чению общественного мнения, совершенствованию работы государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

При формировании дела по обращениям граждан вмес­те с обращениями в него подшиваются копии ответов и все относящиеся к конкретному обращению документы, собран­ные в процессе его рассмотрения, т. е. каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу. Внутри дела груп­пы документов по обращениям располагаются по фамили­ям заявителей в алфавитном порядке.

Сроки хранения дел с обращениями обычно колеблют­ся от 5 до 10 лет. Это зависит от степени важности доку­ментов; отдельные дела, интересные для истории, могут храниться постоянно. Дела, имеющие постоянный срок хра­нения, передаются через год после завершения по ним де­лопроизводства в архив соответствующего органа управле­ния, а затем в государственный архив.

Наиболее успешной работе по контролю за своевремен­ным исполнением жалоб, заявлений, предложений граж­дан способствует компьютеризация процесса. Существуют типовые программы для ведения контроля за сроками ис­полнения и справочной работы с обращениями граждан.

**Приложение 2**

**Хранение документов**

Передача дел в архив организации производится через год после завершения работы с ними в структурных под­разделениях. Например, дела за 2018 г. должны обрабатываться и сдаваться в архив в 2019 г.

Архивными учреждениями разработаны *типовые переч­ни*. Они устанавливают сроки хранения документации, типич­ной для большинства учреждений, организаций, предприятий, и отражают общие функции и вопросы их деятельности (руко­водство, контроль, учет, отчетность, финансирование, орга­низация труда, снабжение и сбыт продукции и т. д.).

По окончании делопроизводственного года дела посто­янного и временного (свыше 10 лет) хранения, а также дела временного (до 10 лет) хранения (по указанию руководства организации) передаются в архив организации. В ряде случа­ев документы могут передаваться на хранение в ведомствен­ный или государственный архивы. Процедура передачи дел, порядок использования документов, хранящихся в архивах, оговорены в нормативных документах.

Сроки хранения дел в архивах организаций устанавли­ваются в соответствии с Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения.

Так как во многих организациях архивы не имеют доста­точных площадей, а вновь созданные, как правило, неболь­шие организации не предусматривают их в своих структурах, «Основные правила работы ведомственных архивов» разреша­ют хранение дел в централизованной службе делопроизвод­ства или в структурных подразделениях. Таким образом, если архива в организации нет, бухгалтерия должна хранить свои документы до истечения сроков их хранения, после чего они подлежат уничтожению в установленном порядке.

Дела для хранения готовятся в строгом соответствии с требованиями, разработанными архивными учреждениями и изложенными в «Основных правилах работы ведомствен­ных архивов» и ГСДОУ. Обработка дел для хранения включает проведение экс­пертизы научной и практической ценности документов, оформление дел, составление описи на дела с постоянным и долговременным сроками хранения. В крупных организа­циях эти работы проводятся под контролем и при методи­ческой помощи сотрудников архивного учреждения.

Оформление дела включает в себя комплекс работ по описанию дела на обложке, брошюровке, нумерации лис­тов и составлению заверительной надписи.

На обложке дела постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения указываются полное и официально при­нятое сокращенное наименование организации в имени­тельном падеже, название структурного подразделения, но­мер дела по описи, номер тома, заголовок, дата, количе­ство листов, срок хранения.

При изменении наименования организации или струк­турного подразделения в течение периода, охватываемого документами дела, на обложке дописывается новое назва­ние, а прежнее заключается в скобки. По окончании года в надписи на обложках дел постоян­ного и временного (свыше 10 лет) хранения вносятся уточ­нения: проверяется соответствие заголовка дел на обложке содержанию подшитых документов, в необходимых случа­ях в заголовок дела вносятся дополнительные сведения (про­ставляются номера приказов, протоколов, виды и формы отчетности и т. д.).

Заголовок дела переносится из сводной номенклатуры дел и состоит из элементов, расположенных в следующей последовательности:

* название вида или разновидности документов (при­казы, отчеты, переписка);
* название организации (автора документа);
* название организации, которой адресованы или от которой получены документы (адресат или корреспондент документа);
* краткое содержание документа дела;
* название мест­ности, с которой связано содержание документов дела;
* дата (период), к которой относятся документы дела;
* указание на количество копий документов дела.

Подлинность документов в заголовке не оговаривает­ся. В тех случаях, когда дело состоит из нескольких то­мов, на обложку каждого тома выносится общий заголо­вок дела и заголовок тома. Надписи на обложках дел по­стоянного и временного (свыше 10 лет) хранения следует производить четко, светостойкими чернилами или тушью. Наклейки на обложках дел постоянного хранения не до­пускаются. Документы постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения подшиваются в твердую обложку на 3- 4 прокола с учетом возможности свободного чтения тек­ста, дат и резолюций. *Металлические скрепки и булавки должны быть удалены*.

Листы в делах постоянного хране­ния нумеруются простым карандашом в правом верхнем углу, не задевая текста документа. Листы дел, состоящих из нескольких томов, нумеруются по каждому тому отдель­но. Подшитый документ любого формата (развернутый или сложенный) нумеруется как один лист. В конце пронуме­рованного дела делается заверительная надпись по уста­новленной форме.

Изъятие и выдача каких-либо документов из дел по­стоянного хранения не разрешается. В исключительных слу­чаях (например, по требованию судебно-следственных орга­нов) такое изъятие производится с разрешения руководите­ля организации с обязательным оставлением в деле точной заверенной копии изъятого документа и вложением акта о причинах изъятия подлинника.

В течение делопроизводственного года на выданное по служебной необходимости дело заполняется карточка-замес­титель, в которой указываются структурное подразделение, номер дела, заголовок, дата выдачи, кому дело выдано, дата возвращения, предусматриваются графы для расписок в получении и приеме дела.

Архив организации ведет учет документальных материа­лов по фондам и единицам хранения. Для обеспечения со­хранности документов периодически в сроки, устанавлива­емые руководителем организации, но не реже одного раза в 10 лет, проводится проверка наличия и состояния материа­лов. Для этой цели приказом руководителя организации соз­дается специальная комиссия.

С целью наиболее полного раскрытия содержания документов, хранящихся в архиве, создаются каталоги документальных материалов. Каталог является справочником обо всех материалах, имеющихся в архиве. В зависимости от содержания документов каталоги могут быть предметными, тематическими, систематиче­скими, по номенклатуре дел и др. Для раскрытия содержания единиц хранения, сфор­мированных из постановлений, протоколов и других доку­ментов, составляются указатели содержания документаль­ных материалов. Указатели могут быть тематическими, предметными, хронологическими и именными.

Категорически запрещается выдавать документальные материалы, хранящиеся в архиве, для работы на дом. При работе с документами архива запрещается подчеркивать текст, делать на нем какие-либо пометки, загибать листы, пользоваться в качестве закладок ручками, карандашами и делать проколы при снятии графических копий. Состояние возвращенных в архив после использования документальных материалов должно быть проверено в при­сутствии лица, сдающего эти материалы.

На основании хранящихся документов архив организа­ции выдает архивные справки, копии и выписки. В необходимых случаях по просьбе и за счет заинте­ресованного лица или организации с документов могут быть сняты *копии*, которые заверяются архивом. Все копии пос­ле их просмотра и с разрешения руководителя организации выдаются под расписку. Архивная копия дословно воспроизводит весь текст подлинного документа, хранящегося в архиве.

*Архивной справкой* называется составленное архивом и официально заверенное письменное сообщение о том, какие сведения и в каких именно документах, хранящихся в данном архиве, имеются по существу запроса. Справки могут быть биогра­фическими, содержащими сведения об определенном лице, и тематическими, включающими сведения по какому-либо вопросу или теме. В тематической справке изложение дает­ся в хронологическом порядке событий.

Всем организациям и учреждениям справки выдаются только на основании письменного запроса. Отдельным граж­данам могут выдаваться архивные справки биографическо­го характера: о трудовом стаже, зарплате, специальном об­разовании и т. п. Такие справки выдаются на основании письменных заявлений, в которых должно быть точно ука­зано, для какой цели или для предъявления в какое учреж­дение требуется архивная справка. Если архивная справка составляется на основании неза­веренных документов, то в ней указывается: «незаверенная копия», «неподписанный приказ» и т. п.

Архивные справки составляются по установленной форме. Никакие сведения, выходящие за пределы запроса, в архивную справку не включаются.

*Архивной выпиской* называется дословное воспроизведе­ние части текста документа, относящееся к определенному вопросу, факту или лицу. Архивная выписка заверяется и является удостоверением того, что подлинник хранится в данном архиве.

Подлинные личные документы, например свидетельство о присвоении квалификации, невостребованные в свое вре­мя трудовые книжки, выдаются их владельцам на основа­нии письменных заявлений.

Обеспечение сохранности документов возлагается на лиц, ответственных за работу с ними. Дела с момента их заведения и до сдачи в архив учреждения или уничтоже­ния хранятся в рабочих комнатах или в специально отве­денных закрывающихся помещениях, отвечающих требо­ваниям пожарной безопасности, имеющих определенный температурно-влажностный режим.

Желательно, чтобы помещение, в котором хранятся доку­менты, было изолировано от других помещений. Оно долж­но быть сухим, безопасным в пожарном отношении и гарантировано от затопления. Окна первого этажа следует оборудовать металлическими решетками. Никаких печей и дымоходов в помещении не должно быть. Освещение толь­ко электрическое. Распределительные щитки, предохрани­тельные пробки и рубильники не следует устанавливать в архивном помещении. Помещение архива оборудуется необходимыми про­тивопожарными средствами, а между сотрудниками зара­нее распределяются обязанности на случай пожара.

Дела помещаются в закрывающиеся шкафы канцеляр­ского типа, предохраняющие документы от пыли, воздей­ствия солнечного света и обеспечивающие их сохранность. В текущих архивах подразделений для размещения боль­шого количества укомплектованных в дела документов при­меняются стеллажи и шкафы с подвижными и неподвиж­ными секциями. В архивах организации, в специальных архивах до­кументы хранятся в особых помещениях, обеспечивающих условия хранения, с использованием металлических стел­лажей различных размеров и разной степени механизации.

Высота стеллажа не должна превышать 2,2 м. Стелла­жи следует устанавливать на расстоянии 10-15 см от стен. Расстояние от пола до нижней полки должно быть не менее 10-15 см. Ширина главных проходов между стеллажами может быть 1-1,2 м, остальных проходов — не более 70-80 см.

В архивном помещении рекомендуется поддерживать постоянную температуру (в пределах 14-20°С) и относи­тельную влажность воздуха — 50-65%.

В нерабочее время архивное помещение закрывается, опечатывается или пломбируется. Категорически запреща­ется выносить из помещения ключи от внутренних дверей, шкафов и столов.