**Тема 5 Організація документообігу і виконання документів**

**1. Вимоги щодо раціоналізації документообігу**

1.1. Документообіг установи - це проходження документів в установі з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення.

Документи незалежно від способу фіксації та відтворення інформації проходять і опрацьовуються в установі на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу.

1.2. Ефективна організація документообігу передбачає:

проходження документів в установі найкоротшим шляхом;

скорочення кількості інстанцій, до яких повинні надходити документи (наприклад, під час погодження);

одноразовість операцій з опрацювання документів, уникнення дублювання під час роботи з ними;

централізацію, зосередження здійснення однотипних операцій з документами в одному місці;

раціональне розташування в установі структурних підрозділів і робочих місць.

1.3. Порядок документообігу регламентується інструкцією установи, регламентами роботи установи, положеннями про структурні підрозділи, посадовими інструкціями.

1.4. Особливості організації електронного документообігу визначаються інструкцією установи з урахуванням вимог нормативно-правових актів у цій сфері, що мають вищу юридичну силу, а також характеристик технічних і програмних засобів, що функціонують в установі.

У разі впровадження в установі системи автоматизації діловодства або системи електронного документообігу служба діловодства разом із структурним підрозділом, що відповідає за автоматизацію, розробляє регламенти роботи з документами в електронній формі.

1.5. Організація документообігу у разі застосування засобів автоматизації діловодства повинна забезпечити сумісність традиційного та автоматизованого способу опрацювання документів із можливостями засобів автоматизації діловодства.

**2. Облік обсягу документообігу**

2.1. Обсяг документообігу установи - це сумарна кількість отриманих (вхідних) і створених в установі (внутрішніх, вихідних) документів за певний період (квартал, рік).

2.2. Підрахунок кількості документів здійснюється за реєстраційними формами в місцях їх реєстрації.

За одиницю обліку береться документ. Розмножені примірники, опрацьовані службою діловодства, підраховуються окремо на основі прийнятої в установі системи обліку документів.

Облік документів може здійснюватися як за установою в цілому, так і за кожним структурним підрозділом, за групою документів. Окремо підраховуються звернення громадян, запити на інформацію.

Результати обліку документів узагальнюються службою діловодства і подаються керівництву установи для вжиття заходів для удосконалення роботи з документами.

2.3. Підсумкові дані обліку обсягу документообігу подаються в табличній формі ([додаток 17](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v1571323-12/paran833#n833)).

**3. Приймання та первинне опрацювання документів, що надходять до установи**

3.1. Доставка документів до установи здійснюється, як правило, з використанням засобів поштового зв'язку і електрозв'язку, а також кур'єрською та фельд'єгерською службами.

Поштою та через кур'єрську службу доставляється письмова кореспонденція, поштові картки, бандеролі, дрібні пакети, а також періодичні друковані видання.

Фельд'єгерською службою доставляється спеціальна кореспонденція.

Каналами електрозв'язку доставляються: телеграми (телетайпограми), факсограми, телефонограми, електронні документи із застосуванням електронного цифрового підпису та документи в електронній формі без електронного цифрового підпису (у сканованій формі).

3.2. Усі документи, що надходять до установи, приймаються централізовано в службі діловодства.

Рекомендована, спеціальна та кореспонденція з оголошеною цінністю приймається під розписку в журналі, реєстрі або повідомленні про вручення.

У разі надходження кореспонденції з відміткою "Терміново" фіксується не лише дата, а і години та хвилини доставки.

У разі пошкодження конверта робиться відповідна відмітка у поштовому реєстрі.

Документи, що надійшли у неробочий час, приймаються черговим працівником установи.

3.3. У службі діловодства розкриваються всі конверти, за винятком тих, що мають напис "особисто".

3.4. Конверти зберігаються і додаються до документів у разі, коли лише за конвертом можна встановити адресу відправника, час відправлення та одержання документа або коли у конверті відсутні окремі документи чи встановлено невідповідність номерів документів номерам, зазначеним на конверті, а також адресні ярлики рекомендованих конвертів і пакетів.

У разі виявлення відсутності додатків, зазначених у документі, або окремих аркушів, а також помилок в оформленні документа, що унеможливлює його виконання (відсутність підпису, відбитка печатки, грифа затвердження тощо), документ не реєструється і відправникові надсилається письмовий запит або йому повідомляється про це телефоном. При цьому на документі робиться відповідна відмітка із зазначенням дати запиту (розмови телефоном), посади та прізвища особи, якій зроблено запит, підпису, ініціалів (ініціалу імені) та прізвища особи, що здійснила запит.

У разі відсутності або нецілісності вкладень, пошкодження конверта, упакування, що призвело до неможливості прочитання тексту документа, складається акт у двох примірниках. Один примірник акта надсилається відправникові, інший - зберігається у службі діловодства.

3.5. Надіслані не за адресою документи повертаються відправникові без їх розгляду.

3.6. Факт і дата надходження документа до установи обов'язково фіксуються за правилами, зазначеними в пункті 3.57 глави 3 розділу II цієї Інструкції.

3.7. Електронні носії інформації обов'язково передаються до установи із супровідним листом. Під час приймання таких документів опрацьовується тільки супровідний лист.

3.8. У разі надходження документів, надісланих телефаксом, перевіряється загальна кількість аркушів та відповідність їх тій кількості, що зазначена на першому аркуші, а також належна якість друку. У разі одержання факсимільного повідомлення не в повному обсязі або за наявності тексту неналежної якості документ не реєструється і про це обов'язково інформують відправника.

**4. Попередній розгляд документів**

4.1. Документи, адресовані керівникам установи, а також такі, в яких не зазначено конкретну посадову особу або структурний підрозділ як адресат, підлягають попередньому розгляду в службі діловодства.

4.2. Метою попереднього розгляду документів є виокремлення таких, що потребують обов'язкового розгляду керівником установи, його заступниками або структурними підрозділами.

Обов'язковому розгляду керівником установи підлягають акти органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручення вищих посадових осіб, кореспонденція, що надходить від Державної архівної служби, рішення органів місцевого самоврядування, а також найважливіші документи, які містять інформацію з основних питань діяльності установи і потребують вирішення безпосередньо керівником.

Інші документи передаються заступникам керівника або структурним підрозділам (виконавцям) відповідно до їхніх функціональних обов'язків.

4.3. Попередній розгляд документів повинен здійснюватись у день надходження або в перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні та святкові неробочі дні. Доручення установ вищого рівня, телеграми, телефонограми розглядаються негайно.

4.4. Під час попереднього розгляду документів враховуються повноваження суб'єктів розгляду кореспонденції, передбачені у положеннях (статутах) про установу та у положеннях про структурні підрозділи, розпорядчих документах про розподіл обов'язків між керівником установи та його заступниками, посадових інструкціях, а також класифікатор питань діяльності установи, номенклатура справ, схеми проходження документів.

4.5. На стадії попереднього розгляду здійснюється відбір документів, що не підлягають реєстрації службою діловодства ([додаток 18](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v1571323-12/paran837#n837)), а також таких, що передаються для реєстрації структурним підрозділам.

**5. Реєстрація документів**

5.1. Реєстрація документів полягає у веденні запису облікових даних про документ за встановленою реєстраційною формою, яким фіксується факт створення, відправлення або одержання документа шляхом проставлення на ньому реєстраційного індексу з подальшим записом у зазначених формах необхідних відомостей про документ. Реєстрація документів провадиться з метою забезпечення їх обліку, контролю за виконанням і оперативним використанням наявної в документах інформації.

Реєструються документи незалежно від способу їх доставки, передачі чи створення.

5.2. Реєстрація вхідних і створюваних установою документів проводиться централізовано службою діловодства.

Місце реєстрації окремих груп документів (накази з кадрових питань, договори, звіти, прейскуранти тощо) визначається в інструкції установи.

Реєстрації підлягають також документи, створені в установі (довідки, доповідні записки, заяви тощо).

5.3. Документи реєструються лише один раз: вхідні - у день надходження або не пізніше наступного дня, якщо документ надійшов у неробочий час, створювані - у день підписання або затвердження.

У разі передачі зареєстрованого документа з одного структурного підрозділу до іншого новий реєстраційний індекс на документі не проставляється.

5.4. Документи реєструються за групами залежно від назви виду, автора і змісту документів. Наприклад, окремо реєструються:

акти органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручення вищих посадових осіб;

накази з основних питань діяльності установи;

накази з адміністративно-господарських питань;

накази з кадрових питань відповідно до їх видів та строків зберігання;

рішення колегії;

акти ревізій фінансово-господарської діяльності;

бухгалтерські документи;

заявки на матеріально-технічне постачання;

службові листи;

звернення громадян;

запити на інформацію.

5.5. Факсограми (паперові копії документів, передані з використанням засобів факсимільного зв'язку) реєструються окремо від інших документів.

5.6. Документи, що передаються електронною поштою у сканованій формі без електронного цифрового підпису, реєструються окремо від інших документів із зазначенням електронної адреси відправника та адресата.

5.7. Оригінал документа, який надійшов відразу після факсограми або електронною поштою в сканованій формі, реєструється у відповідних реєстраційних формах відповідно до пункту 5.1 глави 5 цього розділу.

5.8. Під час реєстрації документу надається умовне позначення реєстраційний індекс, який оформлюється відповідно до пункту 3.9 глави 3 розділу II цієї Інструкції.

5.9. В установах може застосовуватися одна з трьох форм реєстрації документів - журнальна, карткова та автоматизована (з використанням спеціальних комп'ютерних програм).

5.10. Використання журнальної форми реєстрації документів допускається в установах з обсягом документообігу до 600 документів на рік ([додатки 19](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v1571323-12/paran852#n852), [20](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v1571323-12/paran856#n856)).

5.11. Основним принципом реєстрації документів за картковою формою є принцип одноразовості, тобто кожен документ реєструється в установі лише один раз.

Кількість примірників карток визначається установою і залежить від рівня централізації організації діловодства, кількості виконавців документа та кількості картотек в установі. Як правило, роздруковуються три примірники карток: два розміщуються в довідковій і контрольній картотеках, один передається виконавцю разом із документом.

Картки виготовляються на щільному папері формату А5 (210 х 148 міліметрів) або А6 (105 х 148 міліметрів).

5.12. У разі впровадження автоматизованої форми реєстрації документів формується банк реєстраційних даних в електронному вигляді, а за наявності локальної мережі -¬ центральний банк реєстраційних даних. За допомогою автоматизованих реєстраційних банків даних працівники забезпечуються інформацією про всі документи і місце їх розташування.

5.13. У разі застосування карткової або автоматизованої форми реєстрації всіх категорій документів (вхідних, вихідних, внутрішніх) оформлюється [реєстраційно-контрольна картка](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v1571323-12/paran860#n860)(додаток 21) із зазначенням обов'язкових реквізитів ([додаток 22](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v1571323-12/paran862#n862)).

Перелік обов'язкових реквізитів реєстраційно-контрольної картки у разі потреби може бути доповнений іншими реквізитами. Порядок розміщення реквізитів у реєстраційно-контрольній картці може визначатися установою.

**6. Організація передачі документів та їх виконання**

6.1. Для забезпечення ритмічності роботи та своєчасного виконання документів служба діловодства розробляє графіки передачі кореспонденції керівництву установи і структурним підрозділам.

6.2. Зареєстровані документи передаються на розгляд керівництва установи в день їх надходження або наступного робочого дня у разі надходження документів у неробочий час. Телеграми, телефонограми та інші термінові документи передаються негайно.

Відразу після реєстрації керівнику установи у теці з грифом "Невідкладно" передаються акти органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручення вищих посадових осіб, а також кореспонденція, що надходить від Укрдержархіву.

6.3. Документи, розглянуті керівництвом установи, повертаються з відповідною резолюцією службі діловодства, яка здійснює передачу документів на виконання.

6.4. Документ, виконавцями якого є кілька структурних підрозділів, може бути переданий виконавцям у порядку визначення їх у резолюції або одночасно у вигляді копій з передачею оригіналу головному виконавцю, визначеному в резолюції першим. У разі впровадження електронного документообігу співвиконавці отримують документ в електронній формі.

6.5. Факт передачі документів виконавцям фіксується шляхом проставлення відповідної відмітки в реєстраційній формі із зазначенням інформації про виконавців, яким передано оригінал документа та його копії.

6.6. Передача документа з одного структурного підрозділу до іншого в обов'язковому порядку здійснюється через службу діловодства, в якій було зареєстровано документ.

6.7. Передача документів у межах структурного підрозділу здійснюється через особу, відповідальну за діловодство в структурному підрозділі.

6.8. Облік документів, що передаються з одного структурного підрозділу до іншого, здійснюється шляхом проставлення відповідних відміток у реєстраційних формах, які веде служба діловодства.

6.9. Відповідальність за виконання документа несуть особи, зазначені у розпорядчому документі, резолюції керівника установи, та працівники, яким безпосередньо доручено виконання.

Головний виконавець організовує роботу співвиконавців, зокрема визначає строки подання ними пропозицій, порядок погодження і підготовки проекту документа.

Співвиконавці відповідають за підготовку на належному рівні та своєчасне подання головному виконавцю пропозицій. У разі несвоєчасного подання пропозицій співвиконавцями головний виконавець інформує про це керівника, який надав доручення.

6.10. Виконання документа передбачає збирання та опрацювання необхідної інформації, підготовку проекту відповіді на документ чи нового документа, його оформлення, узгодження, подання для підписання (затвердження) керівникові установи, а у деяких випадках керівникові структурного підрозділу, а також у разі потреби підготовку для пересилання адресату.

6.11. Перед поданням проекту документа на підпис відповідному керівникові працівник, який підготував документ, зобов'язаний перевірити правильність його складення та оформлення, посилання на нормативно-правові акти, уточнити цифрові дані, наявність необхідних віз і додатків.

Документ подається на підпис разом з документами, на підставі яких його було складено.

6.12. Якщо документ надсилається до кількох установ, після його реєстрації виконавець організовує виготовлення необхідної кількості примірників.

6.13. Працівник, відповідальний за виконання документа, у разі відпустки, відрядження, звільнення зобов'язаний передати іншому працівникові за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі невиконані документи та поінформувати службу діловодства про передачу документів, виконання яких перебуває на контролі, іншому виконавцеві.

**7. Організація контролю за виконанням документів**

7.1. Контроль за виконанням документів здійснюється з метою забезпечення своєчасного та належного їх виконання.

7.2. Контроль здійснюється за виконанням усіх зареєстрованих документів, у яких встановлено завдання, а також виконання яких підлягає обов'язковому контролю, за переліком документів, затвердженим керівником установи.

Обов'язково контролюється виконання завдань, передбачених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та дорученнях вищих посадових осіб, розпорядчі документи та доручення керівництва установи, рішення колегіального органу установи, запити на інформацію.

Організацію контролю за виконанням завдань, визначених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, дорученнях вищих посадових осіб та Укрдержархіву, здійснює керівник або заступник керівника установи відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

7.3. Безпосередній контроль за виконанням документів покладається на службу діловодства або посадову особу, відповідальну за здійснення контролю.

У структурних підрозділах безпосередній контроль за виконанням документів здійснює особа, відповідальна за діловодство.

7.4. Строк виконання документа може встановлюватися у нормативно-правовому акті, розпорядчому документі або резолюції керівника установи. Строки виконання внутрішніх документів обчислюються в календарних днях починаючи з дати підписання (реєстрації), а вхідних - з дати надходження (реєстрації).

Якщо останній день строку виконання документа припадає на неробочий день, останнім днем строку виконання документа вважається перший день після неробочого дня.

7.5. Строки можуть бути типовими або індивідуальними.

Типові строки виконання документів установлюються законодавством. [Строки виконання основних документів](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v1571323-12/paran865#n865) наводяться у додатку 23 цієї Інструкції.

Індивідуальні строки встановлюються керівництвом установи. Кінцевий строк виконання зазначається у тексті документа або резолюції.

7.6. Документи, в яких не зазначено строк виконання, повинні бути виконані не пізніше ніж за 30 календарних днів з моменту реєстрації документа в установі, до якої надійшов документ.

7.7. Якщо завдання потребує термінового виконання, обов'язково зазначається конкретний кінцевий строк виконання.

7.8. Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного для виконання доручення, завдання.

7.9. Індивідуальний строк виконання документа може бути змінений лише за вказівкою посадової особи, яка його встановила, а у разі її відсутності - посадової особи, яка її заміщає.

У разі потреби строк виконання документа може бути продовжено за обґрунтованим проханням виконавця, яке подається не пізніше ніж за три робочих дні до закінчення встановленого строку, а щодо документа, в якому не зазначено строк, до закінчення тридцятиденного строку від дати його реєстрації.

7.10. У разі зміни строків виконання проставляються новий строк, дата і підпис. Відповідні зміни вносяться до реєстраційно-контрольної картки або банку реєстраційних даних.

7.11. Взяття документа на контроль здійснюється на підставі резолюції керівника установи або його заступника.

7.12. Контроль за виконанням документів включає взяття документів на контроль, визначення форм і методів контролю, перевірку ходу своєчасного доведення документів до виконавців, контроль за станом виконання, зняття документів з контролю, направлення виконаного документа до справи, облік, узагальнення та аналіз результатів виконання документів, інформування керівництва про хід та результати їх виконання.

7.13. Контроль за виконанням документів здійснюється за допомогою реєстраційно-контрольної картки або автоматизованої інформаційної системи (бази даних).

7.14. Реєстраційно-контрольні картки документів, що перебувають на контролі, групуються в картотеці за строками виконання документів виконавцями або кореспондентами, групами документів (накази керівника, доручення органів влади, Укрдержархіву, рішення колегії тощо).

З других примірників реєстраційно-контрольної картки формуються контрольні картотеки в структурних підрозділах.

7.15. На один контрольований документ може бути заведено кілька реєстраційно-контрольних карток, кількість яких визначається залежно від кількості виконавців або строків виконання окремих завдань, зазначених у документі.

У разі коли визначено кілька виконавців, але відповідальність покладається на одного з них, реєстраційно-контрольна картка складається тільки на відповідального виконавця.

7.16. Дані про хід виконання документа, одержані шляхом запиту по телефону або під час перевірки роботи структурного підрозділу виконавця, вносяться до реєстраційно-контрольної картки у графу "Контрольні відмітки". При цьому попередні записи не закреслюються.

7.17. Автоматизований контроль за виконанням документів здійснюється за допомогою спеціальних комп'ютерних програм або є складовою системи автоматизації діловодства чи системи електронного документообігу.

7.18. Автоматизований контроль за виконанням документів включає пошук необхідної інформації, який здійснюється з урахуванням вихідних, вхідних реєстраційних індексів, видів документів, дати, номера документа, виконавця, кореспондента, строку виконання, змісту тощо.

7.19. Перевірка ходу виконання документів проводиться на всіх етапах проходження документа до закінчення строку його виконання (попереджувальний контроль за допомогою нагадувань) у такому порядку:

завдань на наступний рік не рідше одного разу на рік;

завдань на наступні місяці поточного року не рідше одного разу на місяць;

завдань на поточний місяць кожні десять днів і за п'ять днів до закінчення строку або за запитами.

Якщо в установі функціонує система електронного документообігу, виконавцю надсилається електронне повідомлення про планову дату виконання документа.

7.20. Після виконання документ знімається з контролю. Документи вважаються виконаними і знімаються з контролю після виконання завдань, запитів, повідомлення про результати заінтересованим установам і особам або іншого підтвердження виконання.

Зняти документ з контролю може тільки керівник установи, його заступники, які встановили контрольний строк у резолюції, або за їх дорученням служба діловодства. Документи з типовими строками виконання знімаються з контролю за рішенням служби діловодства.

Дані про виконання документа і зняття його з контролю вносяться до реєстраційно-контрольної картки.

7.21. Днем виконання завдань, визначених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, наказах Укрдержархіву, дорученнях вищих посадових осіб вважається день реєстрації в установі вихідних документів про виконання завдань.

7.22. Інформація про результати виконання взятих на контроль документів узагальнюється станом на перше число кожного місяця і подається керівництву установи у вигляді [зведень про виконання документів](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v1571323-12/paran885#n885) (додаток 24).

**9. Порядок опрацювання та надсилання вихідних документів**

9.1. Вихідні документи надсилаються адресатам з використанням засобів поштового зв'язку, електрозв'язку, а також доставляються кур'єрською, фельд'єгерською службами.

9.2. Опрацювання документів для відправлення поштовим зв'язком здійснюється службою діловодства установи відповідно до [Правил надання послуг поштового зв'язку](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/270-2009-%D0%BF/paran11#n11).

9.3. З використанням засобів електрозв'язку служба діловодства здійснює передачу телеграм, факсограм, телефонограм, електронних документів із застосуванням електронного цифрового підпису та документів у сканованій формі без електронного цифрового підпису.

9.4. У разі надсилання факсограм і документів у сканованій формі без електронного цифрового підпису необхідно надіслати також оригінал документа в паперовій формі.

Види документів, інформація з яких передається каналами електрозв'язку, а також необхідність і порядок посилання адресатові їх оригіналу в паперовій формі визначаються інструкцією установи з урахуванням наявних в установі технічних і програмних засобів.

9.5. Інформаційні, телекомунікаційні та інформаційно-телекомунікаційні системи повинні забезпечувати захист від несанкціонованих дій, які можуть призвести до випадкових або умисних змін чи знищення інформації.

9.6. Вихідні документи опрацьовуються і надсилаються централізовано в день їх надходження від структурних підрозділів виконавців або не пізніше наступного робочого дня.

9.7. Не допускається надсилання або передача документів без їх реєстрації у службі діловодства.

9.8. Під час приймання від виконавців вихідних документів працівники служби діловодства зобов'язані перевірити:

правильність оформлення документа (склад і розміщення в ньому всіх реквізитів);

наявність і правильність зазначення адреси;

наявність на документі відмітки про додатки;

наявність усіх необхідних підписів на документі та додатках до нього;

наявність віз на відпуску копії вихідного документа, що залишається у справах установи;

наявність і повноту додатків;

відповідність кількості примірників кількості адресатів.

9.9. На оригіналах документів, які підлягають поверненню, на верхньому правому полі першої сторінки ставиться штамп "Підлягає поверненню".

9.10. Документи, що надсилаються одночасно одному і тому ж адресатові, вкладаються в один конверт (упакування). На конверті проставляються реєстраційні індекси всіх документів, які містяться у конверті.

9.11. Документи, що адресуються постійним кореспондентам, рекомендується відправляти у конвертах із зазначенням адреси одержувача та відправника, що виготовляються заздалегідь машинописним або друкарським способом.

9.12. Документи, що доставляються фельд'єгерською службою, передаються адресатам під розписку у відповідній книзі.

9.13. Досилання або заміна розісланого раніше документа здійснюється за вказівкою посадової особи, яка підписала документ.

9.14. Структурні підрозділи та окремі виконавці зобов'язані передавати вихідні документи та інші поштові відправлення до служби діловодства у години, встановлені для цього інструкцією установи.