

КОГДА ЦЕЛЕСООБРАЗНО СОЗДАВАТЬ СЛУЖБУ ДОУ?

Н.А. Храмцовская

*начальник отдела обработки и
архивного хранения документов
ОАО «АПР-БАНК»,
член Гильдии Управляющих
Документацией*

В большинстве организаций с самого начала существует как минимум секретарь или секретариат, канцелярия, которые занимаются оперативной работой с частью документов: перепиской, организационно-распорядительной документацией, нормативными документами и т.д. Это те участки, без которых нормальная работа любого предприятия практически невозможна. Вопрос о более серьезной организации делопроизводства возникает, чаще всего, значительно позже. При разрастании компании и росте его «солидности», увеличении численности персонала все больше проблем возникает в системе документооборота. И вот тогда руководству стоит задуматься о создании специального делопроизводственного подразделения.

«Беда тому, кто на себя взвалил то дело, что исполнить нету сил»

Назовем основные признаки, по которым можно понять, что «время перемен настало»:

- Если, проходя по офису, вы в самых неожиданных местах натываетесь на сваленные в кучки документы; если папки с документами лежат в рабочих комнатах на полу, поверх шкафов или на антресолях;
- Если, вы видите, что к своим рабочим местам сотрудники пробираются через груды бумаг, а в шкафах папки стоят так, что их приходится записывать с огромным трудом – только бы вошли!
- Если при просьбе срочно принести документ в глазах у сотрудников мелькает ужас, а в голосе - панические нотки, и документ не появляется у вас на столе и на следующий день, потому что «его почему-то нет на месте»;
- Если в комнате, выделенной под архив, вы увидите, что по ней «прошел Мамай» (и, возможно, не один раз!), что хранилище с утра до вечера распахнуто настежь;
- Если при приходе аудиторов начинается аврал, так как все сотрудники бросаются разыскивать требуемые документы;

- Если вашу фирму хотя бы раз оштрафовали за отсутствие и непредоставление проверяющим организациям необходимых документов – тех самых документов, которых ваши сотрудники без злого умысла «скармливали» шредеру или же просто не нашли в «завале» на подоконнике;
- Если, залезая в свой собственный сейф, вы с удивлением и раздражением обнаруживаете там те самые документы, которые вчера безуспешно по вашему требованию искала вся организация;
- Если никто в компании не может точно сказать, сколько и каких документов образуется за год, и где они хранятся,
- то действительно пора что-то делать!

С чего необходимо начать?

В первую очередь руководитель, решивший создать в своей организации отдел документационного обеспечения управления (ДООУ)¹, службу делопроизводства или просто архив, должен осознать, что без неустанной, поддержки со стороны высшего руководства ощутимого улучшения состояния дел не получится. Новой службе потребуются и материальные ресурсы, и, что еще более важно, опора на авторитет руководителя – ведь службе ДООУ и ее начальнику придется иметь дело практически со всеми сотрудниками, в том числе и с теми, кто стоит гораздо выше по служебной лестнице.

Перед тем, как давать объявление об открывшейся вакансии, стоит продумать ряд моментов.

Во-первых, необходимо *оценить объем работы*, который должны выполнять служба ДООУ и архив, а также *требующиеся для этого ресурсы*. Это можно сделать, если имеется информация об общем объеме документов и о количестве дел, создаваемых ежегодно. Тогда необходимые ресурсы можно рассчитать по нормативам и статистическим данным. Впрочем, можно сначала нанять руководителя службы ДООУ или архивной службы и ему поручить подготовить предложения.

Как специалист службы ДООУ банка, могу с ответственностью сказать, что в среднем документооборот нормально развивающегося банка увеличивается за год на 15-30 %. Численность сотрудников архива можно грубо оценить, зная численность персонала компании. В качестве ориентира укажем следующие данные: штат службы ДООУ составляет примерно 2-3% от общей численности персонала.

Минимально необходимый «джентельменский набор»: хранилище для документов, рабочая комната, компьютер, принтер, ксерокс, приличный шредер, рабочие шкафы, рабочий стол, штатная единица с соответствующим уровнем заработной платы руководителя среднего звена.

Таким образом, проявятся очертания *суммарных затрат* на создание службы ДООУ и архива, куда войдут стоимость помещения, оборудования и зарплата персонала.

¹ ДООУ – документационное обеспечение управления, означает то же, что и *делопроизводство* (см. ГОСТ Р 51141-98), но звучит гораздо солиднее.

Далее следует *определить критерии отбора персонала*. Служба ДОУ и архив - это службы, обеспечивающие нормальное функционирование и безопасность вашего бизнеса. Имеет смысл подбирать на работу профессионалов, имеющих не только соответствующее образование, но и опыт работы.

Можно, конечно, и «не приглашать «бабу-ягу» со стороны, а попытаться воспитать ее в своем коллективе». К сожалению, зачастую престиж архивиста и делопроизводителя, их социальное и материальное положение в коллективе таково, что на переход в архив может согласиться лишь уборщица.

Кадры в делопроизводстве действительно «решают все»: какой персонал подберете, как к нему будете относиться, - такую службу ДОУ, такой архив и получите. Предъявляемые требования (образование, возлагаемые обязанности, уровень профессиональной подготовки, опыт работы) должны соответствовать уровню зарплаты. Иначе люди, пришедшие по объявлению:

«В банк требуется архивариус с высшим профессиональным образованием, опытом работы по специальности не менее 10 лет, для проведения следующих работ: создание архива с нуля, создание и ведение номенклатуры дел банка, прием документов на хранение, комплектование и переплет бухгалтерских сшивов, организация уничтожения документов с истекшими сроками хранения, оптимизация документооборота банка и его филиалов и т.д. и т.п. Зарплата - 200 долларов в месяц»¹,

- будут вам на собеседовании говорить: «Я ничего этого не знаю, но за 300 долларов согласен научиться».

Прежде, чем писать объявление, полезно понять различие между квалификациями «архивариус», «архивист», «делопроизводитель» и «документовед».

Сформулируйте задачи, которые будет решать новая служба. Вы можете посоветоваться с руководителями других компаний и узнать, как организована у них работа ДОУ и архива.

Конечно, если вы выбрали себе профессионала, то он и сам прекрасно справится с постановкой задач. Но, самостоятельно вникнув в основные проблемы документооборота своей компании, вы быстрее найдете общий язык с вашим новым сотрудником. Понимание значения службы ДОУ и архива, их потенциальных возможностей поможет вам принять правильные решения, которые, вполне вероятно, обернутся значительной выгодой.

Каковы плюсы?

От чего же выиграет компания, создав делопроизводственную службу?

- от правильно организованного, своевременного уничтожения документов с истекшими сроками хранения, которое с одной стороны позволяет значительно экономить на расходах, связанных с хранением ненужных документов, а с другой стороны - частенько позволяет «упрятать в воду» кое-какие старые грешки;

¹ Данный текст «склеен» из нескольких вполне реальных объявлений о вакансиях, размещенных на интернет-сайте www.job.ru. Но это - редкие исключения.

- от исключения возможности несанкционированного уничтожения важных документов без ведома руководства и делопроизводственной службы. Чем меньше подобных ошибок, тем меньше вероятность неприятностей и штрафов;
- от более надежного обеспечения ограниченного доступа к документам и предупреждения утечки важной коммерческой информации;
- от оптимизации информационных потоков компании. Ведь документ - это всегда носитель значимой или сверх важной информации. Данный вопрос наиболее актуален для компаний с территориально распределенными;
- от возможности организации эффективной системы контроля исполнения документов, что повысит исполнительскую дисциплину.

Мы перечислили главные аргументы в пользу создания службы ДОУ. Благодаря правильно налаженному документообороту компания может сэкономить немалое количество тех самых долларов, рублей и евро, ради которых и создаются все коммерческие организации. Однако есть и другие выгоды, пусть и не дающие прямой экономии расходов, но способствующие эффективной работе других подразделений организации:

- от упорядоченного хранения документов и появления подразделения, снимающего постоянную головную боль об их систематизации и сохранности со всех сотрудников организации;
- от более оперативного выполнения запросов по поиску документов
- от увеличения свободного пространства в рабочих комнатах и сокращения риска получения производственных травм, связанных с падением на головы сотрудников очередной папки из набитого под завязку шкафа.

Следует помнить, что ни один специалист ДОУ, даже если он специалист экстра - класса, не способен на чудеса. Его возможностям есть пределы.

Никто не сможет решить проблемы в системе делопроизводства компании в одиночку. Специалист может увидеть проблемы и предложить варианты их решения, но работать с бумагами за всех сотрудников организации он физически не в состоянии.

Никто не сможет решить ваши проблемы за один день. Они накапливались годами, и решать их нужно не с наскака, а дотошно изучив все аспекты. Никто не сможет реально предложить методы улучшения работы с документами без тщательного изучения всей системы документооборота не на бумаге, а как это работает на самом деле с учетом пресловутого «человеческого фактора».

Следует также понимать, что создать и наладить эффективную работу службы ДОУ возможно только благодаря вашей постоянной поддержке и опоре на ваш авторитет (т.к. авторитет руководителя службы ДОУ будет нарабатываться месяцами и лишь в случае его грамотной и результативной работы).

Если вы думаете, что с принятием в штат персонала службы ДОУ вы уже решили все свои проблемы - не надейтесь, это только начало большой и кропотливой работы. Документооборот предприятия можно сравнить с системой кровоснабжения живого организма. В организации по его «транспортным артериям» движется информация. Вмешиваясь в эту тонкую сферу, вы неминуемо затронете систему управления компанией (кто за что отвечает, кто кому подчиняется и др.). Именно поэтому не стоит пускать такие значимые преобразования на самотек.