

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Южно-Уральский государственный университет»
(национальный исследовательский университет)
«Высшая школа экономики и управления»
Кафедра «Таможенное дело»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА
Рецензент, директор
ООО «ЮГРАНД Авто»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой, к.э.н.

_____ Кумаритов А.З
_____ 2017г.

_____ Е.А. Степанов
_____ 2017г.

Организация документооборота в таможенных органах РФ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ– 38.05.02.2017. 547.ПЗ ВКР

Руководитель работы,
доцент
_____ О.А. Николаевская
_____ 2017 г.

Автор работы
студент группы ЗЭУ - 607
_____ О.Н. Николенко
_____ 2017 г.

Нормоконтролер
_____ В.А. Фролова
_____ 2017 г.

Челябинск 2017

АННОТАЦИЯ

Николенко О.Н. Организация документооборота в таможенных органах РФ – Челябинск: ЮУрГУ, ЗЭУ-607, 2017. –71 с., 5 ил., 4 табл., библиогр. список – 58 наименований

В данной дипломной работе рассмотрены основные теоретические и практические вопросы, связанные с документооборотом в таможенных органах РФ.

Актуальность выбранной темы обуславливается недостаточной проработкой проблемы документационного обеспечения управления в организациях, органах местного самоуправления.

Данная дипломная работа состоит из 71 страниц и включает в себя три главы, введение, заключение, библиографический список.

Во введении изложена цель работы, актуальность выбранной темы, а так же поставлен ряд задач, которые предстоит решить в ходе анализа данной темы.

Первая глава дипломной работы содержит три параграфа, в которых рассмотрены теоретические основы документационного обеспечения деятельности таможенных органов и регулирования.

Во второй главе обращается внимание на состояние документационного обеспечения деятельности таможенных органах РФ, проведен анализ системы документационного обеспечения, выявлены проблемы.

В третьей главе разработаны рекомендации направленные на повышение эффективности документационного обеспечения и проведена оценка эффективности предложенных рекомендаций.

В заключении изложены основные выводы из проделанного исследования и систематизированы практические предложения по результатам работы.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	10
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ	
1.1 Сущность документооборота и его основные компоненты.....	13
1.2 Нормативно-правовое регулирование документооборота в организации...22	
1.3 Методология организации системы управления документооборотом.....	30
2. АНАЛИЗ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ РФ (НА ПРИМЕРЕ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ТАМОЖНИ)	
2.1 Характеристика Челябинской таможни.....	39
2.2 Анализ документооборота в организации.....	42
2.3 Ключевые проблемы системы документооборота в таможенных органах РФ.....	54
3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ	
3.1 Рекомендации по совершенствованию документооборота.....	57
3.2 Оценка эффективности предложенных рекомендаций.....	60
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	64
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	67

ВВЕДЕНИЕ

В современном динамичном мире тратится от 50 до 90% своего рабочего времени на коммуникации, связующие процессы, сопряженные с обработкой информации. Полагается, что управление имеет информационную природу, по крайней мере, в той его части, которая касается отношений между людьми. Трудно представить какой-либо вид деятельности менеджера, не связанный с получением, хранением или генерацией информации.

Одной из важнейших задач современного управления является рациональная организация работы служащих, деятельность которых протекает в организации. Эта деятельность базируется на таких процессах, как получение информации и ее обработка: анализ, подготовка и принятие решений; выполнение решений; учет и контроль принятых решений. Интенсивность этих процессов столь велика, а потери, связанные с несвоевременными и некачественными решениями столь существенны, что значение их организации становится первостепенным.

В современной социально-экономической обстановке в условиях поиска оптимальных путей информатизации общества и вхождения России в мировое информационное пространство первостепенное значение приобретает решение многоаспектной проблемы документационного обеспечения управления (ДОУ), при помощи которого процессы документирования, организации документов и документооборота приобретают нормативный или упорядоченный характер. Приоритетными следует сегодня признать документоведческие, правовые, экономические, организационные, кадровые и другие аспекты. Недостаточная научно-теоретическая разработанность и отсутствие должного государственного внимания к созданию концептуальной базы и выработке единых подходов к организации ДОУ влекут за собой различные отрицательные последствия, в частности, отрыв от международных правил и технологий, неэффективность и недостаточную ценность сохраняемых информационных ресурсов и т.д.

Многоаспектный, межведомственный характер проблемы требует соответствующей организации фундаментальных и прикладных научных исследований и разработок, их координации и фиксирования.

Актуальность выбранной темы обуславливается недостаточной проработкой проблемы документационного обеспечения управления в организациях, органах местного самоуправления. Решение проблемы управления документацией в современных условиях позволит целенаправленно формировать информационные ресурсы организаций, органов местного самоуправления, обеспечивать их эффективное функционирование, а также открыть доступ потребителям к информационным ресурсам с наименьшими затратами времени, труда и средств.

Цель работы – разработка рекомендаций по совершенствованию документооборота в таможенных органах РФ.

Объект исследования – система документационного обеспечения деятельности учреждений.

Предмет – особенности документационного обеспечения таможенных органах РФ.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Исследовать теоретические основы документационного обеспечения управления деятельности таможенных органов ;
2. Провести анализ документационного обеспечения управления деятельности в таможенных органах РФ;
3. Выявить проблемы документационного обеспечения управления деятельности в таможенных органах РФ;
4. Разработать рекомендации по совершенствованию документационного обеспечения управления в таможенных органах РФ;
5. Определить план мероприятий по внедрению предложенных рекомендаций;
6. Рассчитать экономическую эффективность предложенных рекомендаций.

Методологическую основу работы составили концептуальные положения, содержащиеся в законодательных актах Российской Федерации и ее субъектов по документационному обеспечению деятельности государственных организаций, труды зарубежных и отечественных ученых в области экономической и управленческой науки, материалы специализированных периодических изданий, научных монографий, интернет-порталов.

В работе были использованы различные методы научного исследования: общие методы диалектического познания, статистические методы исследования, связанные со сбором, обработкой и анализом эмпирических данных, методы структурного и сравнительного анализа, а также методы графической интерпретации полученных результатов.

Работа представлена на 68 страницах, содержит ... таблиц, ... рисунков, .. Приложение, ... источников в списке использованной литературы

Первая глава дипломной работы содержит три параграфа, в которых рассмотрены теоретические основы документационного обеспечения деятельности таможенных органов и регулирования.

Во второй главе обращается внимание на состояние документационного обеспечения деятельности таможенных органах РФ, проведен анализ системы документационного обеспечения, выявлены проблемы.

В третьей главе разработаны рекомендации направленные на повышение эффективности документационного обеспечения и проведена оценка эффективности предложенных рекомендаций.

В заключении изложены основные выводы из проделанного исследования и систематизированы практические предложения по результатам работы.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ

1.1 Сущность документооборота и его основные компоненты

Информация является основой управления. В системе предоставления муниципальных услуг все структуры и должностные лица связаны между собой информационными потоками, образуя единую коммуникационную сеть. В этой сети каждый орган предоставления муниципальных услуг представляет собой узел коммуникационной сети, в котором пересекаются потоки информации от многих источников, различающихся по содержанию, интенсивности, достоверности, временному режиму.

В основе деятельности любого государственного органа по предоставлению муниципальных услуг управления лежит процесс получения, обработки информации, принятия решения, доведения его до сведения исполнителей, организации исполнения, контроля и подведения итогов.

Таким образом, информация, зафиксированная на материальном носителе, является основным средством деятельности государственного органа по предоставлению муниципальных услуг управления и в то же время ее главным продуктом, выступая способом реализации связей между управляющей и управляемой системами.

От оперативности, устойчивости и оптимальности информационных потоков во многом зависит качество управления, эффективность всех его звеньев [1].

Система документационного обеспечения деятельности государственного органа по предоставлению муниципальных услуг является частью общегосударственной системы документационного обеспечения управления.

Документационное обеспечение управления (далее ДОУ) – это деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций.

Часть делопроизводства, непосредственно связанная с созданием документов называется документированием. Вопросы движения и учета документов связаны с понятием документооборот. Деятельность по организации хранения документов относится к архивному делу.

Документационное обеспечение управления является основополагающей технологией менеджмента, основной целью которого является обеспечение руководства информацией о состоянии дел на предприятии для принятия обоснованных управленческих решений и контроле их выполнения.

Объектом ДОУ являются как отдельные документы, так и вся совокупность документации [5, с.18].

Предмет ДОУ – правильность оформления документов, отражающих весь спектр управленческой деятельности; надлежащая организация документооборота согласно требованиям ГОСТа.

Основными задачами ДОУ являются:

- отражение управленческой, производственной и иной деятельности в соответствующих документах;
- обеспечение рационального использования документов в деловой практике.

В современном понимании ДОУ – это деятельность аппарата управления, обеспечивающая реализацию организациями их функций и соответствующих властных полномочий, охватывающая документирование деятельности на всех видах носителей и организацию работы с документами. ДОУ включает в себя деятельность по созданию документов, обработке, организации их прохождения, исполнению, поиску и хранению. Особое место в этих процессах занимают вопросы организации электронного документирования и электронного документооборота.

Результатом ДОУ является документальный фонд организации – совокупность упорядоченных и взаимосвязанных документов, отражающих деятельность организации и обеспечивающих ее функционирование и развитие.

ДОУ в значительной степени обеспечивает качество, легитимность и

эффективность принимаемых организациями управленческих решений, обеспечивает оперативность и результативность их исполнения.

Работа с документами должна иметь настолько отработанный порядок, чтобы не отвлекать работников от главных целей. В связи с этим каждое самостоятельно выбирает форму организации делопроизводства: централизованную, децентрализованную и смешанную.

При централизованной форме все операции по обработке документов сосредоточиваются в едином центре – канцелярии, общем отделе или у секретаря.

Децентрализованная форма предусматривает рассредоточение делопроизводственных операций между структурными подразделениями.

При смешанной форме операции выполняются централизованно (прием, регистрация) и децентрализованно (хранение, формирование дел). Форму организации делопроизводства выбирают с учетом размера, объема документооборота, состава структурных подразделений.

Отнесение документов к той или иной системе начинается с разделения всех документов на официальные и документы личного происхождения. К последним относятся документы, созданные человеком вне сферы его служебной деятельности или выполнения общественных обязанностей (личная переписка, мемуары, дневники).

Официальные документы в зависимости от обслуживаемой ими сферы человеческой деятельности подразделяются на управленческие, научные, технические (конструкторские), технологические, производственные и др.

Управленческие документы составляют ядро учрежденческой документации. Именно они обеспечивают управляемость объектов как в рамках всего государства, так и в отдельной организации. Управленческие документы и составляют собственно объект делопроизводства [13, с.75].

Эти документы представлены комплексом систем, основными из которых являются следующие системы документации:

– организационно-правовая документация;

- плановая документация;
- распорядительная документация;
- информационно-справочная и справочно-аналитическая документация;
- отчетная документация;
- документация по обеспечению кадрами (по личному составу);
- финансовая документация (бухгалтерский учет и отчетность);
- документация по материально-техническому обеспечению;
- договорная документация;
- документация по документационному и информационному обеспечению деятельности государственного органа и другие системы документации, включая и те, которые отражают основную деятельность государственного органа, организации или, например, на производственном предприятии
- это производственная документация, и т.д.

Документы, составляющие одну систему документации, связаны единством целевого назначения и в комплексе обеспечивают документирование той или иной управленческой функции или вида деятельности. Так, документы, составляющие систему плановой документации, обеспечивают планирование деятельности государственного органа и подведомственной ему системы. Документы, составляющие систему распорядительной документации, обеспечивают регулирование деятельности государственного органа и ее координацию с деятельностью взаимосвязанных учреждений и лиц в постоянно меняющихся социально-экономических условиях [18, с.96].

Обеспечение документирования – это лишь одна составляющая делопроизводства, вторая его составляющая – это организация работы с документами.

Организация работы с документами предполагает организацию документооборота государственного органа, хранение документов и их использование в текущей деятельности государственного органа.

Документооборот государственного органа – это совокупность

взаимосвязанных процедур, обеспечивающих движение документов в учреждении с момента их создания или поступления и до завершения исполнения или отправки.

В целях рациональной организации документооборота все документы распределяются по документопотокам; например, регистрируемые и нерегистрируемые документы; входящие, исходящие и внутренние документы; документы, направляемые в и поступающие из подведомственных организаций, и т.д. Под документопотоком понимается совокупность документов, выполняющих определенное целевое назначение в процессе документооборота.

Характеристикой документооборота является его объем. Под объемом документооборота понимается количество документов, поступивших в организацию и созданных ею в течение определенного периода времени, как правило года.

Одна из важнейших функций организации работы с документами – функция учета документов.

Учет документов обеспечивается их регистрацией – записью учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт создания документа, его отправки или получения. Наряду с функцией учета документов регистрация позволяет осуществлять контроль исполнения документов, вести поиск документов по запросам подразделения и работников государственного органа.

Наряду с организацией документооборота в понятие «организация работы с документами» входит хранение документов и их использование в деятельности государственного органа. Система хранения документов – это совокупность средств, способов и приемов учета и систематизации документов с целью их поиска и использования в текущей деятельности государственного органа. Для системы хранения документов наиболее значимыми являются понятия «номенклатура дел» и «дело». Под номенклатурой дел понимается систематизированный перечень заголовков дел, формируемых в делопроизводстве государственного органа, расположенных в определенной

последовательности с указанием сроков их хранения; под делом понимается совокупность документов по отдельному вопросу или участку деятельности, сформированных в хронологической или иной последовательности и подшитых в отдельную обложку.

Важную роль в организации деятельности муниципальных органов играют нормативные документы, регламентирующие деятельность отдельных структурных подразделений и исполнителей. К их числу относятся положения о структурных подразделениях и должностные инструкции работников.

Положения о структурных подразделениях предназначены для нормативно-правовой регламентации деятельности подразделений, распределения их функций, прав и ответственности в системе управления администрацией. Составлению положений предшествует анализ содержания и объема выполняемых работ. Положения для всех структурных подразделений должны составляться по единой методике и на основе современных технических средств.

Особенностью делопроизводства и документооборота в государственного органа по предоставлению муниципальных услуг, как системы документационного обеспечения управления, является стопроцентное отражение управленческих процессов в документальной форме. В силу этого процессы делопроизводства и документооборота приобретают самодовлеющий характер и требуют собственной системы управления.

Сравнительная характеристика ДОУ деятельности государственного органа по предоставлению муниципальных услуг и коммерческих организаций представлена в таблице 1.1.

Документирование управленческой деятельности государственного органа по предоставлению муниципальных услуг охватывает все процессы, относящиеся к записи (фиксации) и оформлению необходимой для осуществления управленческих действий информации на различных носителях по установленным правилам.

Таблица 1.1 – Анализ характеристик ДОУ деятельности

Наименование показателя	Государственный орган	Коммерческие организации
Публичность документа	В основном конфиденциальные	В большинстве общественные
Разработка документов	Руководитель организации	Коллегиальное решение
Исполнение документов	Сотрудники организации	Зависимые муниципальные государственного органа
Документооборот	Внутри организации	Внутри муниципалитета
Носитель документа	Бумажный, электронный	Бумажный
Регистрация документа	После разработки и записи	На всех этапах возникновения, преобразования, передачи и восприятия информации

Документационное обеспечение деятельности государственного органа по предоставлению муниципальных услуг подразумевает организацию документирования информации на всех этапах ее возникновения, преобразования, передачи и восприятия.

При планировании ДОУ деятельности орган должен учесть следующие факторы:

- а) термины и определения, используемые учреждением по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с установленными требованиями;
- в) политику государственного органа по предоставлению муниципальных услуг власти различных уровней (включая местную, региональную и государственную политику);
- в) применимые законы, стандарты и другие обязательные требования;
- г) компетентность служащих.

Целью управления документацией является обеспечение доступности и сохранности документации государственного органа по предоставлению муниципальных услуг. Государственный орган должен установить документированную процедуру, предусматривающую:

- а) обеспечение выпуска, пересмотра и одобрения внутренних документов, включая их идентификацию и статус пересмотра;

б) обеспечение управления внешними документами (например, политика применения юридических документов, действия в случае чрезвычайных ситуаций и другие); эти документы должны быть доступны общественности (при необходимости);

в) обеспечение доступа к документам подрядчиков (и других заинтересованных сторон) государственного органа по предоставлению муниципальных услуг, персонала (при необходимости).

Большинство документов, выпущенных учреждением по деятельности государственного органа – это общественные документы, поэтому увеличивается потребность в надежной процедуре управления документацией. Для снижения бюрократических процедур документы допускается вести в электронном виде. Документы могут быть в любых формах и на любом носителе: бумаге, видеозаписи, электронных и электромагнитных носителях и др.

Выпущенная ранее внутренняя документация должна быть проанализирована, пересмотрена и одобрена для обеспечения ее адекватности и применимости [25, с.76].

Информация о пересмотре публикаций, инструкций, дополнительных форм или других источников данных, необходимая для предоставления услуг, подлежит управлению и прослеживанию в соответствии с процессом проектирования и разработки или управления изменениями.

Процедуры управления рабочими программами, планами или услугами, применяемые формы для услуг, пропусков или платежей, инструкции по заполнению форм, подготовке отчетов и т.д. следует поддерживать в рабочем состоянии для того, чтобы необходимая документация была актуализирована и доступна в полном объеме.

Запись – специальный вид документа, обеспечивающий информацию о деятельности, выполненной учреждением по предоставлению муниципальных услуг, и обычно сохраняемый как доказательство результатов, полученных на каждой стадии функционирования процессов государственного органа по

предоставлению муниципальных услуг. Это особенно важно для государственного органа по предоставлению муниципальных услуг, который должен демонстрировать прозрачность своей деятельности и нести за нее ответственность перед потребителями/гражданами.

Орган должен обратить внимание на время задержки и доступность записей, установленные в соответствии с законодательными или обязательными требованиями.

Основные требования, предъявляемые к документам, приводятся на рис.1.1.

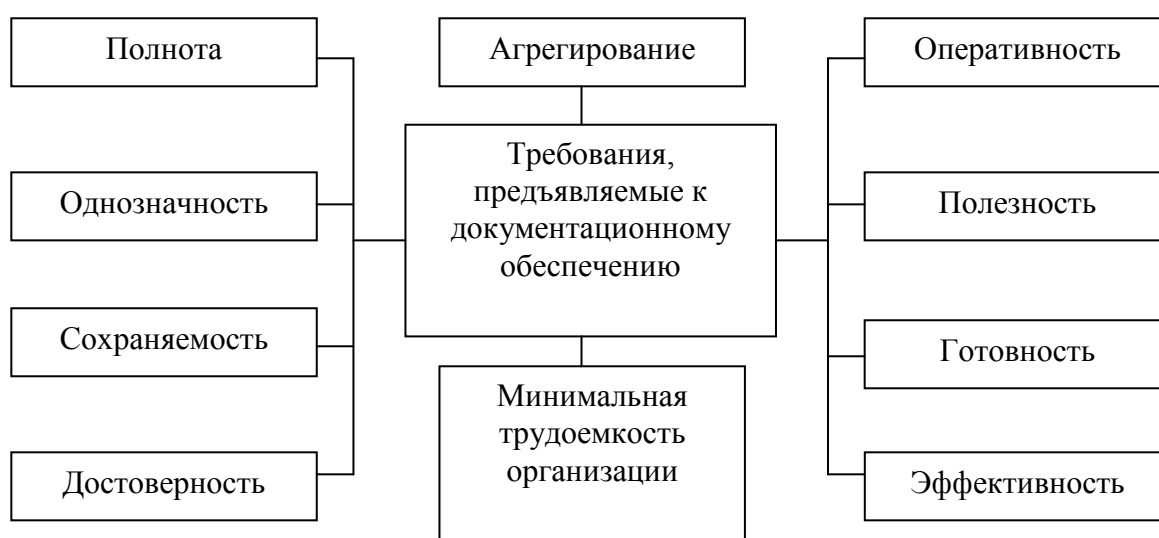


Рисунок 1.1 – Требования, предъявляемые к документационному обороту

Номенклатура дел – утвержденный в установленном порядке, систематизированный список наименований дел, образующихся в органе муниципального управления. Она используется в качестве схемы распределения и группировки документов в делах (схема классификации), указателя индексации документов и дел, сроков хранения, а также как схема построения справочной картотеки на исполненные документы. Номенклатура дел позволяет находить документы по их видам и содержанию. От качества ее построения зависит оперативность работы с документами и их сохранность.

Для государственного может возникнуть необходимость в определении

руководящих принципов, ориентированных на обеспечение конфиденциальности записей о некоторых потребителях/гражданах и/или записей других видов (например, пропуска, залоговое удержание, льготы оплаты, штрафы и т.д.).

Одним из способов реализации мероприятий по эффективному управлению документацией является подготовка организационной структуры, устанавливающей соответствующие уровни и направления обмена информацией. Ответственность и полномочия должны быть установлены при описаниях работы и/или в подробно разработанных процедурах.

Таким образом, документационное обеспечение управления – сложный производственный процесс, осуществляемый специалистами службы ДОУ, для организации документирования и управления технологическим циклом движения документов. Особенности документационного обеспечения деятельности государственного органа заключаются в том, что документооборот в государственном органе по осуществляется как на бумажных носителях, так и в электронном виде. Другой важной особенностью делопроизводства и документооборота в государственного органа что все управленческие процессы отражаются в документальной форме, что требует собственной системы управления.

1.2 Нормативно-правовое регулирование документооборота в организации

Делопроизводство – это деятельность, которая охватывает вопросы документирования и организации работы с документами в процессе выполнения управленческих функций.

Делопроизводство – это важная составная часть работы каждого государственного органа. В их практической деятельности используются разные системы в делопроизводстве, но для всех них обязательным является ведение административного делопроизводства (его еще называют общим делопроизводством).

Следует отметить, что к настоящему времени сложилась достаточно разветвленная система законодательных и нормативных актов, затрагивающих различные аспекты ДОУ.

В настоящее время документационное обеспечение управления регулируется действующим законодательством, распорядительными документами вышестоящих органов, правилами и указаниями.

Под государственным регулированием документационного обеспечения управления понимается деятельность государственных органов, наделенных полномочиями в сфере ДОУ, по установлению норм и правил документирования, организации документооборота учреждения по предоставлению муниципальных услуг и формирования их документального фонда.

Целью государственного регулирования ДОУ является повышение эффективности управления и производства, создание оптимальных условий для применения информационных технологий в деятельности государственных органов, учреждения по предоставлению муниципальных услуг, государственных и негосударственных организаций (далее – организации).

ДОУ основывается на нормативной базе – комплексе законодательных и иных нормативных правовых актов, определяющих порядок создания, обработки, хранения и использования документов. Нормативное регулирование ДОУ охватывает все уровни управления.

Нормативно-методическая база ДОУ – это совокупность законов, нормативно-правовых актов, организационных и методических документов, регламентирующих технологию создания, обработки, хранения и использования документов в текущей деятельности организации или учреждения. Эта база также включает регламентацию деятельности службы ДОУ и других служб аппарата управления (штаты, функции, структуру, техническое обеспечение и другие аспекты).

Нормативно-методическая база ДОУ включает:

– законодательные акты Российской Федерации в сфере информации и

документации;

– постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, федеральных учреждения по предоставлению муниципальных услуг исполнительной власти (министерств, комитетов, служб, агентств и др.), регламентирующие вопросы документационного обеспечения управления на федеральном уровне;

– государственную систему документационного обеспечения управления (Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ – Приказ Главархива СССР от 25.05.88 № 33);

– правовые акты учреждения по предоставлению муниципальных услуг представительной и исполнительной власти субъектов Российской Федерации и их территориальных образований, регламентирующих вопросы ДОУ;

– правовые акты нормативного и инструктивного характера, методические документы по ДОУ различных организаций;

– государственные стандарты на документацию;

– унифицированные системы документации;

– общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;

– нормативные документы по организации и охране управленческого труда служащих службы ДОУ;

– нормативные документы по организации архивного хранения документов.

Правовая база информатизации в России включает соответствующие положения Конституции, ряда федеральных законов, подзаконных актов (решений правительства, указов президента и пр.), приказов распоряжений федеральных органов.

В Конституции РФ содержится ряд правовых норм, определяющих основные права и свободы граждан России в области информатизации, в том числе ст. 23 определяет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную

тайну, тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений; ст. 42 обеспечивает право на получение достоверной информации о состоянии окружающей среды и др. [1].

В Уголовном кодексе РФ имеются нормы, затрагивающие вопросы информационной безопасности граждан, организаций и государства. В числе таких статей ст. 137 «Нарушение неприкосновенности частной жизни», ст. 138 «Нарушение тайны переписки, телефонных переговоров, почтовых и телеграфных или иных сообщений», ст. 140 «Отказ в предоставлении гражданину информации», ст. 155 «Разглашение тайны усыновления (удочерения)», ст. 183 «Незаконное получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую или банковскую тайну», ст. 272 «Неправомерный доступ к компьютерной информации», ст. 273 «Создание, использование или распространение вредоносных программ для ЭВМ», ст. 274 «Нарушение правил эксплуатации ЭВМ, системы ЭВМ или их сети» и др.

Доктрина информационной безопасности Российской Федерации (далее – Доктрина) утверждена Президентом РФ 9 сентября 2000 г. Этот документ представляет собой совокупность официальных взглядов на цели, задачи, принципы и основные направления обеспечения информационной безопасности РФ [9].

Доктрина на многие годы вперед служит основой для: формирования государственной политики в области обеспечения информационной безопасности РФ; подготовки предложений по совершенствованию правового, методического, научно-технического и организационного обеспечения информационной безопасности РФ; разработки целевых программ обеспечения информационной безопасности РФ.

Доктрина развивает Концепцию национальной безопасности РФ применительно к информационной сфере. В январе 2002 г. правительством России была утверждена целевая федеральная программа «Электронная Россия» [18].

Программа охватывает широкий спектр проблем в сфере информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и включает следующие положения:

I. Характеристика проблемы, на решение которой направлена Программа, обоснование необходимости ее решения программными методами.

II. Основные цели и задачи Программы, сроки, этапы, целевые индикаторы и показатели ее реализации.

III. Система мероприятий Программы.

IV. Обоснование ресурсного обеспечения Программы.

V. Механизм реализации Программы.

VI. Оценка социально-экономической эффективности Программы. Развитием этой программы является государственная программа РФ

«Информационное общество (2011 - 2020 годы)». Ответственный исполнитель программы - Министерство связи и массовых коммуникаций РФ [6].

Программа является основой для подготовки и уточнения доктринальных, концептуальных, программных и иных документов, определяющих цели и направления деятельности органов государственной власти, а также принципы и механизмы их взаимодействия с организациями и гражданами в области развития информационного общества в Российской Федерации.

Программа подготовлена с учетом международных обязательств Российской Федерации, Доктрины информационной безопасности Российской Федерации, федеральных законов, а также нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, определяющих направления социально-экономического развития, повышения эффективности государственного управления и взаимодействия органов государственной власти и гражданского общества в Российской Федерации.

В программе учтены основные положения Окинавской хартии глобального информационного общества, Декларации принципов построения информационного общества, Плана действий Тунисского обязательства и других международных документов, принятых на Всемирной встрече на высшем уровне

по вопросам развития информационного общества.

Федеральные законы в сфере информатизации:

– Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 28.07.2012г.) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» включает следующие статьи [2]: Статья 1. Сфера действия настоящего Федерального закона; Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе; Статья 3. Принципы правового регулирования отношений в сфере информации, информационных технологий и защиты информации; Статья 4. Законодательство Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации; Статья 5. Информация как объект правовых отношений; Статья 6. Владелец информации; Статья 7. Общедоступной информации; Статья 8. Право на доступ к информации; Статья 9. Ограничение доступа к информации; Статья 10. Распространение информации или предоставление информации; Статья 11. Документирование информации; Статья 12. Государственное регулирование в сфере применения информационных технологий; Статья 13. Информационные системы; Статья 14. Государственные информационные системы; Статья 15. Использование информационно-телекоммуникационных сетей. Статья 15.1. Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети.

Федеральный закон от 06.04.2011 №63 (ред. От 10.07.2012 г.) «Об электронной подписи» включает следующие статьи [4]: статья 1. Сфера действия настоящего Федерального закона; Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе. Статья 3. Правовое регулирование отношений в области использования электронных подписей; Статья 4. Принципы использования электронной подписи; Статья 5. Виды электронных подписей; Статья 6. Условия признания электронных документов, подписанных электронной подписью, равнозначными документами на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью; Статья 7. Признание электронных подписей,

созданных в соответствии с нормами иностранного права и международными стандартами; Статья 8. Полномочия федеральных органов исполнительной власти в сфере использования электронной подписи; Статья 9. Использование простой электронной подписи; Статья 10. Обязанности участников электронного взаимодействия при использовании усиленных электронных подписей; Статья 11. Признание квалифицированной электронной подписи; Статья 12. Средства электронной подписи; Статья 13. Удостоверяющий центр; Статья 14. Сертификат ключа проверки электронной подписи; Статья 15. Аккредитованный удостоверяющий центр; Статья 16. Аккредитация удостоверяющего центра; Статья 17. Квалифицированный сертификат; Статья 18. Выдача квалифицированного сертификата; Статья 19. Заключительные положения.

Правовую основу информационно-технической политики составляют Конституция Российской Федерации, Таможенный кодекс Таможенного союза, Федеральные законы, правовые акты Президента и Правительства Российской Федерации, касающиеся вопросов информатизации и обеспечения информационной безопасности федеральных органов исполнительной власти и таможенной службы, а также ведомственные нормативные акты по вопросам информационно-технической политики.

Правительственной комиссией по внедрению информационных технологий 18 октября 2011 года одобрена Концепция развития национального сегмента системы внешней и взаимной торговли ТС и создания интеграционного сегмента Комиссии ТС. Таким образом, запущен процесс согласования действий по созданию российского и межгосударственного сегментов. Важной проблемой является обеспечение взаимной прозрачности, и в то же время недопущение вмешательства в суверенные дела друг друга. Для этого разработана система менеджмента качества и внедрение элементов международных стандартов ИСО серии 9000, адаптированных для всех таможенных служб стран ТС.

Международные стандарты предусматривают:

– разработку унифицированного, единого для всех таможенных служб союза

отраслевого стандарта;

- введение независимого аудита; проведение социологических исследований;
- рейтинг таможенных органов и выработку соответствующих рекомендаций.

И ФТС России приобрела значительный опыт освоения системы менеджмента качества. На базе Уральского таможенного управления эта система работает и приносит конкретные результаты, в целом подтверждая на практике правильность выбранных подходов.

Сегодня на повестку дня ставится вопрос о внедрении международных стандартов ИСО серии 9000 в деятельность всего государственного аппарата. Соответствующие предложения рассматриваются в рамках рабочей группы по совершенствованию структуры и функций федеральных органов исполнительной власти при правительственной комиссии по административной реформе. ФТС России в числе первых занялась этой проблематикой, создав хороший методологический задел.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 2 августа 2010 года №584 Россия присоединилась к Киотской Международной Конвенции об упрощении и гармонизации таможенных процедур от 18 мая 1973 года редакции протокола от 26 июня 1999 года [10]. В частности стандартными правилами 3.11, 3.18 и 3.21 Киотской конференции закреплена возможность представлять таможенным органам декларацию на товары, а также подтверждающие документы в электронном виде посредством электронных средств связи. Глава 7 Киотской конвенции посвящена применению информационных технологий. Так, указывается, что в целях поддержки проведения таможенных операций таможенная служба применяет информационные технологии в тех случаях, когда это экономически выгодно и эффективно для таможенной службы и участников торговой деятельности.

В распоряжении Правительства РФ от 28 декабря 2012 г. №2575 р «Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года» (далее - Стратегия) провозглашается, что повышение качества и результативности

таможенного администрирования является стратегической целью таможенной службы Российской Федерации, установленной Стратегией развития до 2020 года [7].

В Стратегии определено в качестве основы развития таможенных органов создание благоприятных условий для развития и интенсификации внешнеэкономической деятельности и минимизации издержек участников ВЭД путем сокращения времени, необходимого для совершения таможенных операций, повышения качества предоставляемых государственных услуг в области таможенного дела, что основывается на развитии ЕАИС таможенных органов.

Таким образом, следует отметить, что к настоящему времени сложилась достаточно разветвленная система законодательных и нормативных актов, затрагивающих различные аспекты ДООУ. В настоящее время документационное обеспечение управления регулируется действующим законодательством, распорядительными документами вышестоящих органов, правилами и указаниями.

1.3 Методология организации системы управления документооборотом

Важную роль в организации системы управления документооборотом организации играют нормативные документы, регламентирующие деятельность отдельных структурных подразделений и исполнителей. К их числу относятся положения о структурных подразделениях и должностные инструкции работников.

Положения о структурных подразделениях предназначены для нормативно-правовой регламентации деятельности подразделений, распределения их функций, прав и ответственности в системе управления. Составлению положений предшествует анализ содержания и объема выполняемых работ. Положения для

всех структурных подразделений должны составляться по единой методике и на основе современных технических средств.

Всякое управление включает в себя процесс сбора, накопления, хранения, обработки и передачи информации для превращения ее в управленческие решения.

Основные процессы, которые затрагивает система управления документооборотом:

- работа с входящими документами;
- работа с исходящими документами;
- работа с внутренними документами;
- создание маршрута документа;
- создание шаблона документа;
- классификация документов;
- учет сторонних организаций;
- контроль работы с документами.

Каждый из этих процессов состоит из множества подпроцессов, например, процесс работы с входящими документами состоит из процесса регистрации, процесса поиска, процесса управления доступом и т.д. При традиционном бумажном документообороте исполнение документа, включая вынесение по нему резолюции, связано с передачей оригинала документа или его копии одним должностным лицом другому. При этом любое перемещение документа, действие над документом фиксируется соответствующими службами (например, канцелярией) и сотрудниками (делопроизводителями) путем внесения соответствующих записей в регистрационную карточку документа либо регистрационный журнал.

Рациональная организация документооборота обеспечивает оперативное прохождение документов.

Особенностью делопроизводства и документооборота, как системы

документационного обеспечения управления, является стопроцентное отражение управленческих процессов в документальной форме. В силу этого процессы делопроизводства и документооборота приобретают самодовлеющий характер и требуют собственной системы управления.

Характеристика документооборота деятельности коммерческих организаций представлена в таблице 1.5.

Таблица 1.5 – Анализ характеристик документооборота организации

Наименование показателя	Коммерческие организации
Публичность документа	В большинстве общественные
Разработка документов	Коллегиальное решение
Исполнение документов	Зависимые муниципальные учреждения
Документооборот	Внутри муниципалитета
Носитель документа	Бумажный
Регистрация документа	На всех этапах возникновения, преобразования, передачи и восприятия информации

Документирование управленческой деятельности организации охватывает все процессы, относящиеся к записи (фиксации) и оформлению необходимой для осуществления управленческих действий информации на различных носителях по установленным правилам.

Несмотря на повсеместное распространение электронных систем, документооборот в большинстве организаций осуществляется в подавляющем большинстве по традиционной схеме – на бумажных носителях.

Документооборот подразумевает организацию документирования информации на всех этапах ее возникновения, преобразования, передачи и восприятия.

При управлении документооборотом организация должна учесть следующие факторы:

- а) термины и определения, используемые организацией в соответствии с установленными требованиями;
- в) политику органов власти различных уровней (включая местную, региональную и государственную политику);

- в) применимые законы, стандарты и другие обязательные требования;
- г) компетентность служащих;
- д) разрабатываемые проекты, поставляемую продукцию и предоставляемые услуги.

Целью управления документацией является обеспечение доступности и сохранности документации организации. Организация должно установить документированную процедуру, предусматривающую:

- а) обеспечение выпуска, пересмотра и одобрения внутренних документов, включая их идентификацию и статус пересмотра;
- б) обеспечение управления внешними документами (например, политика применения юридических документов, действия в случае чрезвычайных ситуаций и другие); эти документы должны быть доступны общественности (при необходимости);
- в) обеспечение доступа к документам подрядчиков (и других заинтересованных сторон), персонала (при необходимости).

Большинство документов, выпущенных коммерческими организациями, - это внутренние документы, поэтому увеличивается потребность в надежной процедуре управления документацией. Для снижения бюрократических процедур документы допускается вести в электронном виде. Документы могут быть в любых формах и на любом носителе: бумаге, видеозаписи, электронных и электромагнитных носителях и др.

С точки зрения канцелярии, основных видов документов бывает весьма небольшое количество, а именно всего-навсего три вида:

– Входящие документы. Это документы, которые поступили на организацию от внешних партнеров. Большинство входящих документов должны порождать соответствующие исходящие, причем в заранее установленные сроки. Сроки устанавливаются или нормативными актами, предписывающими то или иное время ответа на соответствующий входящий документ, или сроком исполнения, указанным непосредственно во входящем документе.

– Исходящие документы. Большинство исходящих документов являются ответом организации на соответствующие входящие документы. Некоторая часть исходящих документов готовится на основе внутренних документов организации. Небольшое число исходящих документов может требовать поступления входящих документов.

– Внутренние документы. Данные документы используются для организации работы организации. Через канцелярию проходят не все внутренние документы, а только переписка наиболее крупных структурных подразделений организации (особенно если они территориально разнесены) и приказы руководства организации. Так же через канцелярию проходят внутренние документы, порождающие исходящие. В частности, по общим правилам делопроизводства единственный способ отправить запрос, письмо или материалы во внешнюю организацию это направить внутренний документ в канцелярию, где его преобразуют в исходящий и отправят в стороннюю организацию.

Можно выделить общую часть атрибутов документа, которые встречаются практически во всех организациях. Причем эти общие атрибуты несколько различны у всех типов канцелярских документов. Основными атрибутами канцелярского документа являются:

– Регистрационный номер документа. Данный номер однозначно позволяет сослаться на документ, прошедший через канцелярию. Структура регистрационного номера может быть различна для исходящих, входящих и внутренних документов. Структура регистрационного номера определяется в каждой организации самостоятельно.

– Источник документа (контрагент). Указывает откуда получен документ. Для входящих документов это сторонняя организация, для внутренних и исходящих документов это или подразделение или конкретное лицо из руководства организации.

– Ответственный исполнитель документа. Указывает сотрудника организации, которому поручено исполнение данного документа или который разработал

данный документ (для исходящих и внутренних). Исполнитель документа всегда один и только один. Иногда встречаются два исполнителя документа (для документов длительного исполнения при смене кадрового состава организации).

– Код документа по номенклатуре дел организации. Данный атрибут относит документ к тому или иному кругу типовых вопросов, решаемых организацией в своей производственной деятельности. Номенклатура дел – это формальный список дел организации, который утверждается заранее на определенный период времени (обычно на год).

Выпущенная ранее внутренняя документация должна быть проанализирована, пересмотрена и одобрена для обеспечения ее адекватности и применимости.

Информация о пересмотре публикаций, инструкций, дополнительных форм или других источников данных, необходимая для предоставления услуг, подлежит управлению и прослеживанию в соответствии с процессом проектирования и разработки или управления изменениями.

Процедуры управления рабочими программами, планами или услугами, применяемые формы для услуг, пропусков или платежей, инструкции по заполнению форм, подготовке отчетов и т.д. следует поддерживать в рабочем состоянии для того, чтобы необходимая документация была актуализирована и доступна в полном объеме.

Запись - специальный вид документа, обеспечивающий информацию о деятельности, выполненной организацией, и обычно сохраняемый как доказательство результатов, полученных на каждой стадии функционирования процессов организации. Это особенно важно для организации, которая должна демонстрировать прозрачность своей деятельности и нести за нее ответственность перед потребителями/гражданами.

Организация должно обратить внимание на время задержки и доступность записей, установленные в соответствии с законодательными или обязательными требованиями.

Основные требования, предъявляемые к документам, приводятся на рис.1.1.

Номенклатура дел - утвержденный в установленном порядке, систематизированный список наименований дел, образующихся в органе муниципального управления. Она используется в качестве схемы распределения и группировки документов в делах (схема классификации), указателя индексации документов и дел, сроков хранения, а также как схема построения справочной картотеки на исполненные документы. Номенклатура дел позволяет находить документы по их видам и содержанию. От качества ее построения зависит оперативность работы с документами и их сохранность.

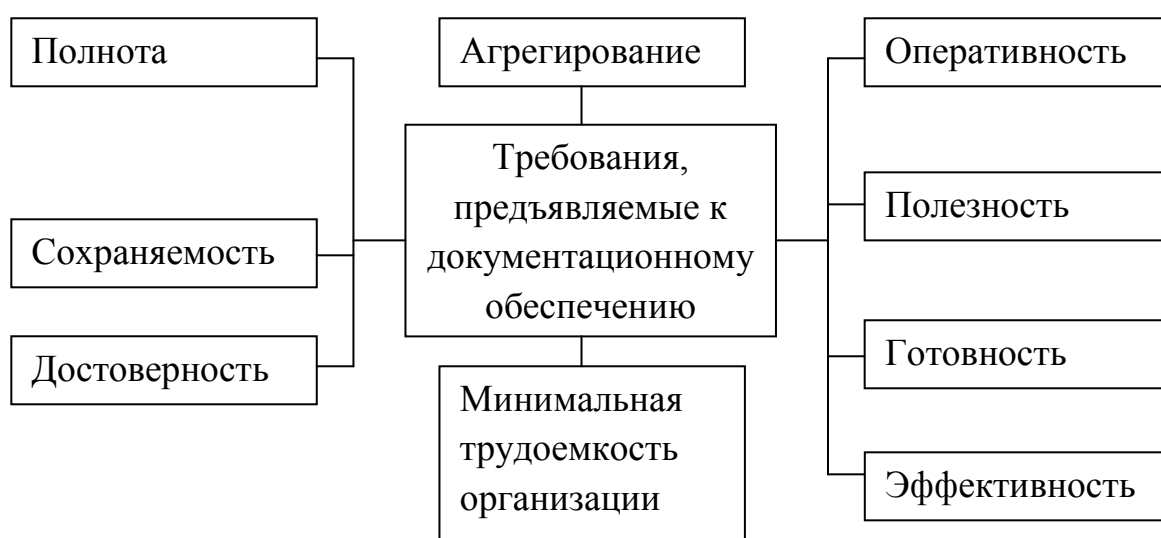


Рисунок 1.1 –Требования предъявляемые к документообороту

Для организации может возникнуть необходимость в определении руководящих принципов, ориентированных на обеспечение конфиденциальности записей о некоторых потребителях/гражданах и/или записей других видов (например, пропуска, залоговое удержание, льготы оплаты, штрафы и т.д.).

Высшее руководство организации должно описать функциональные обязанности, ответственность и полномочия персонала, вовлеченного в документооборот.

Одним из способов реализации мероприятий по эффективному управлению документацией является подготовка организационной структуры,

устанавливающей соответствующие уровни и направления обмена информацией. Ответственность и полномочия должны быть установлены при описаниях работы и/или в подробно разработанных процедурах.

Организационная структура организации должна содействовать предоставлению необходимых полномочий и принятию решений, и в то же самое время должна обеспечивать исполнение деятельности должностными лицами, наделенными необходимыми ответственностью и полномочиями.

Высшее руководство организации должно обеспечивать разработку и функционирование результативных процессов обмена информацией между соответствующими уровнями и соответствующими подразделениями организации. При этом должна быть разделена информация, связанная с характеристиками организации и результативностью его документооборота. Внутренний обмен информацией может быть использован как инструмент постоянного улучшения документооборота.

В целях повышения эффективности документооборота организация должно анализировать через запланированные интервалы времени функционирование документооборота по широкому кругу вопросов. Этот анализ должен включать в себя процессы, необходимые для совершенствования структуры и повышения эффективности работы руководства, а также для жизнеспособного экономического, экологического и социального развития. Частью анализа со стороны руководства должно быть проведение анализа функционирования документооборота. Этот анализ должен верифицировать адекватное функционирование документооборота, оценить его результативность и соответствие по ключевым показателям установленным требованиям и поставленным целям. Должны быть также определены предупреждающие и/или корректирующие действия по выявленным или потенциальным несоответствиям.

Анализ следует проводить регулярно через запланированные интервалы времени. Однако этот анализ должен быть достаточно гибким и позволять

проведение дополнительного анализа, необходимого для поддержания целостности системы.

Информационной базой для оценки результативности документооборота являются:

- претензии и предложения потребителей/граждан и персонала организации;
- сравнительный анализ создания и функционирования документооборота других организаций;
- бюджет, выделенный для создания и функционирования документооборота;
- мониторинг выполнения деятельности, запланированной в рамках документооборота;
- изменения в государственной или региональной политике органов власти;
- изменения, внесенные в законодательные акты и обязательные требования;
- статистические данные и данные анализа основных тенденций, полученные в результате деятельности организации.

В результате анализа системы документооборота высшее руководство должно:

- подтвердить, что деятельность и процессы системы документооборота соответствуют политике в области качества и позволяют достичь целей в области качества;
- определить любые необходимые корректирующие и/или предупреждающие действия;
- установить параметры улучшения услуг, инфраструктуры и процессов организации;
- актуализировать и/или проанализировать показатели измерения процессов организации;
- определить действия, необходимые для составления изменений в установленных законодательных и обязательных требованиях;
- определить действия по повышению удовлетворенности потребителей/граждан и снижению претензий;

– определить действия по улучшению обмена информацией с потребителями/гражданами.

2. АНАЛИЗ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ РФ (НА ПРИМЕРЕ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ТАМОЖНИ)

2.1 Характеристика Челябинской таможни

Челябинская таможня включает в себя 14 таможенных постов и включает в себя: Челябинский, Златоустовский, Миасский, Троицкий, Саткинский, Озерский, Курганский, Восточный, Шадринский, Половинский, Первомайский таможенные посты, Южно-Уральский таможенный пост (Центр электронного декларирования), таможенный пост Аэропорт Баландино, таможенный пост Челябинского электрометаллургического комбината.

Регион деятельности Челябинской таможни – это территория более 100 тысяч кв. км, на которой расположены 25 административно-экономических районов и 23 города областного подчинения.

Челябинская таможня является приграничной и имеет общую протяженность границы с республикой Казахстан 330 км. Расположенный на этом участке границы многосторонний автомобильный пункт пропуска Бугристовое – является крупнейшим на Южном Урале.

В зоне ответственности Челябинской таможни осуществляют внешнеторговые операции более тысячи предприятий и организаций. Основной объем грузов приходится на крупные промышленные объекты – гиганты отечественной металлургии, машиностроения. Учитывая объемы и стратегическую важность грузопотоков, сотрудники Челябинской таможни нацелены на упрощение и

ускорение таможенных процедур, что позволит минимизировать финансовые, временные и иные затраты со стороны предприятий.

В Челябинской таможне работает Центр электронного декларирования. Первоочередной задачей созданного в Челябинской таможне Южно-Уральского таможенного поста является таможенное оформление исключительно в электронном виде товаров, находящихся в регионах деятельности иных таможенных органов Уральского таможенного управления.

Расширяется практика и применения «удаленного выпуска контроля». Удаленный выпуск применяется на Южноуральском таможенном посту (Центр электронного декларирования) в связке с 54 таможенными постами Федеральной таможенной службы, из них только 22 расположены в регионе Уральского таможенного управления, остальные в автомобильных пунктах пропуска вблизи государственной границы, где функционируют крупные таможенно-логистические терминалы.

Организационная структура Челябинской таможни представлена в Приложении А.

За делопроизводство в Челябинской таможне отвечает отдел документационного обеспечения (далее - ОДО). Оттого, насколько профессионально ведется документация в ОДО, зависит успех управленческой деятельности в целом.

ОДО является структурным подразделением таможни и подчиняется непосредственно начальнику таможни.

В своей деятельности ОДО руководствуется:

- действующим законодательством РФ;
- Таможенным кодексом;
- приказами и указаниями ГТК РФ;
- приказам и указаниями Уральского таможенного управления;
- положением о таможне;
- правилами и методическими указаниями Росархива;

- другими действующими документами в области документационного архивного дела.

Основными задачами ОДО являются

– обеспечение организации делопроизводства в таможенном органе в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству и работе архива в таможене;

– разработка и внедрение новых технологических процессов работы с документами и документной информацией на основе использования организационной и вычислительной техники, в том числе упорядочение состава документов, сокращение их количества и оптимизации документопотоков;

– осуществление контроля за своевременным прохождением, исполнением и качественным оформлением документов, анализ исполнительской дисциплины;

– организация методической помощи в работе с документами структурных подразделениях таможенного органа.

ОДО в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет следующие функции:

– организует общее делопроизводство в таможенном органе в соответствии с резолюциями руководства таможенного органа и их учет, анализирует состояние исполнительской дисциплины;

- осуществляет экспедиционную обработку, прием, регистрацию, учет, хранение, доставку, рассылку корреспонденции (входящей, исходящей, внутренней), в том числе переданной по специальным справочную работу по ней;

– организует и осуществляет машинописное (или с применением средств вычислительной техники) изготовление, копирование и оперативное размножение документов;

– разрабатывает, внедряет новые технологические процессы работы с документами, способствующие повышению культуры работы с ними, сокращению сроков прохождения и исполнения документов; принимает меры по

упорядочению состава документов и оптимизации документопотока и документооборота в целом;

- организует работу с документами для служебного пользования (ДСП) на основе соответствующих инструкций.

Изучив перечень основных функций и задач можно с точностью утверждать, какой многообразной и сложной является деятельность документационного отдела.

Для успешного достижения вышеперечисленных функций и задач ОДО необходимо взаимодействие с другими подразделениями и службами (юридической, кадровой, материально-технического обеспечения, АСУ).

2.2 Анализ документооборота в таможенных органах РФ

Федеральная таможенная служба РФ в составе электронного правительства – это масштабный проект по созданию комплексной автоматизированной системы электронного документооборота, который в защищенном исполнении начался ещё в 2005 году в рамках Проекта модернизации информационной системы таможенных органов. Тогда Федеральной таможенной службой России было принято решение о необходимости совершенствования документационного обеспечения управления деятельностью таможенных органов на базе использования современных информационных технологий, поэтому очень важно на данном этапе проанализировать современное состояние интеграции таможенной службы в состав электронного правительства. Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить теоретическую основу интеграции Федеральной таможенной службы Российской Федерации в электронное правительство;

- провести научно-техническое обоснование интеграции Федеральной таможенной службы Российской Федерации в электронное правительство;

- оценить проанализировать перспективы развития таможенной службы в рамках интеграции в электронное правительство.

Сайт Федеральной таможенной службы России официальный информационно - новостной аналитический ресурс, охватывающий все сферы деятельности данного органа исполнительной власти.

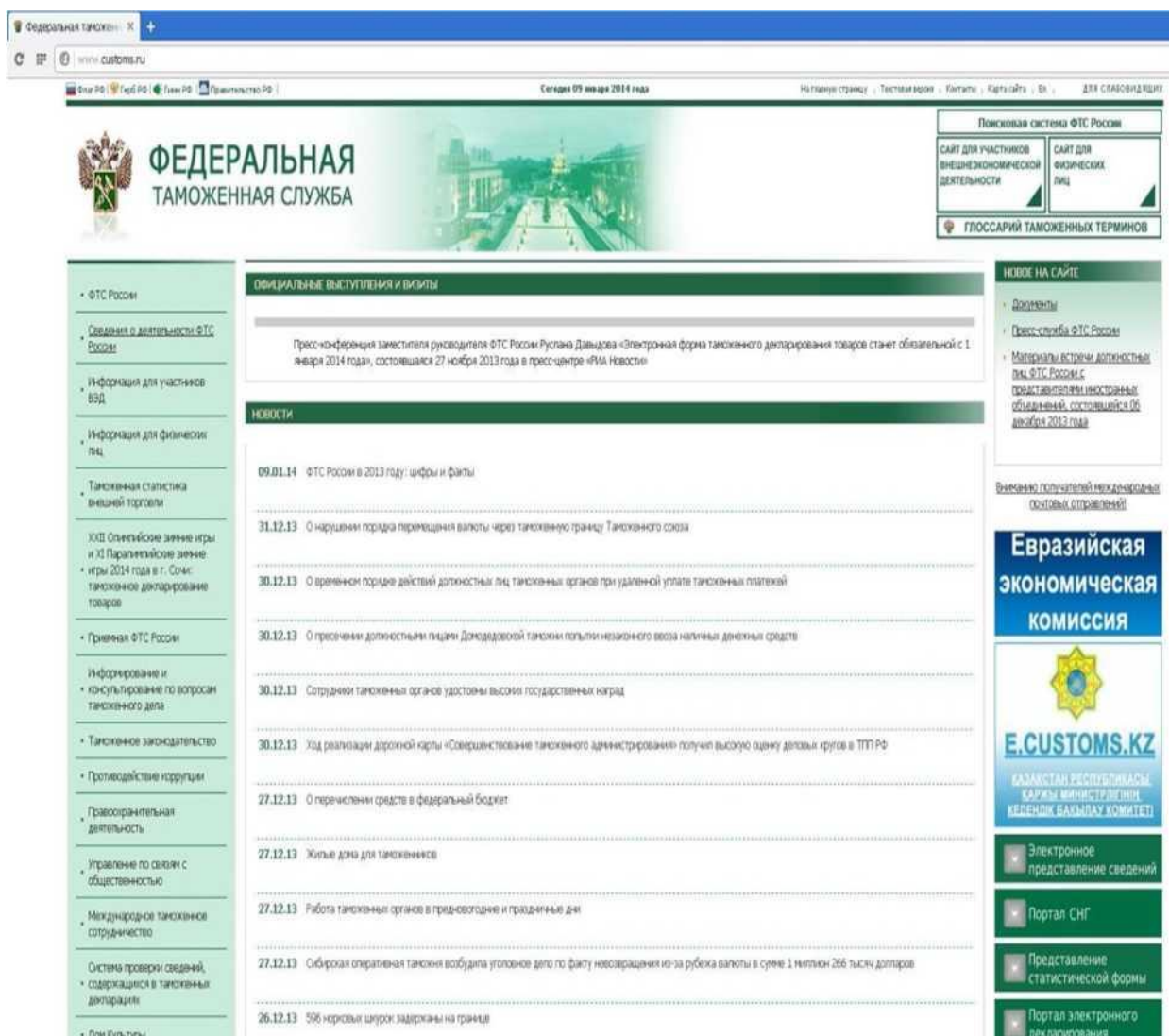


Рис. 1.1. Изображение портала государственных услуг ФТС России

ФТС России на страницах своего сайта представляет: обновляющееся таможенное законодательство, документы единой товарной номенклатуры ВЭД Таможенного союза и различные базы данных (таможенных органов и их подразделений, реестры владельцев складов и т.д.), специализированную

информацию для участников ВЭД (начиная от органов по сертификации и до порядка зачисления ввозной таможенной пошлины).

Рассказывает о взаимодействии с деловыми кругами, а именно - о сотрудничестве с участниками ВЭД и иностранными инвесторами (проведение встреч, совещаний, «круглых столов»). Кроме того, здесь раскрываются аспекты международного таможенного сотрудничества (сведения о таможах зарубежных стран и об их правилах) и освещается концепция таможенного оформления в местах, приближенных к государственной границе РФ.

Помимо всего вышеперечисленного ФТС через сайт оказывает информирование и консультирование по вопросам таможенного дела.

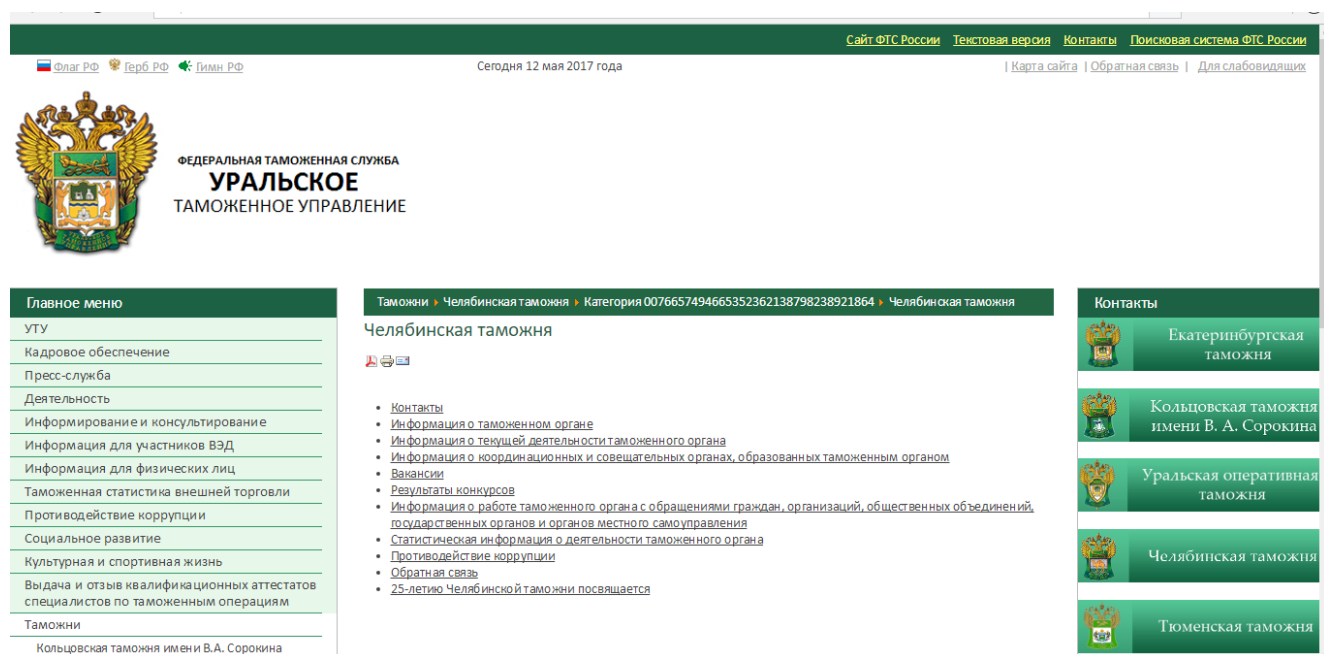


Рис. 1.2. Изображение портала государственных услуг Уральского таможенного управления

Размещаемая на портале Уральского таможенного управления информация соответствует законодательству Российской Федерации.

Структура портала и конкретный состав размещаемой информации отражают специфику Уральского таможенного управления. Портал Уральского таможенного управления содержит:

- основные нормативные документы, определяющие функции и порядок работы учреждения;
- документы или ссылки на документы вышестоящих учреждений;
- исчерпывающую информацию о расположении, расписании работы и в случае необходимости персоналиях учреждения;
- актуальные материалы, публикуемые Уральского таможенного управления в соответствии с его функциями;
- новости работы учреждения;
- тематически связанные новости;
- рекомендации физическим или юридическим лицам по решению их типичных проблем;
- поиск по разделам.

Кроме того, у Уральского таможенного управления есть внутренний портал, который обеспечивает быструю связь между службами и отделами в решении актуальных проблем, а также помогает координировать работу нижестоящих таможенных органов.

На данный момент для физических лиц ФТС России предоставляет следующие государственные услуги:

- принятие предварительных решений по классификации товаров по единой ТН ВЭД ТС;
- выдача и отзыв квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям;
- ведение таможенного Реестра объектов интеллектуальной собственности;
- государственная услуга по принятию предварительного решения о стране происхождения товара;
- информирование об актах таможенного законодательства ТС, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и иных правовых актах в области таможенного дела и консультированию в области таможенного дела.

Для юридических лиц спектр государственных услуг, предоставляемых ФТС России, значительно, шире:

- принятие предварительных решений по классификации товаров по единой ТН ВЭД ТС;
- ведение Реестров владельцев магазинов беспошлинной торговли;
- ведение Реестров владельцев таможенных складов;
- ведение Реестров владельцев складов временного хранения;
- ведение Реестра таможенных представителей;
- ведение Реестра таможенных перевозчиков;
- ведение Реестра уполномоченных экономических операторов;
- ведение таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности;
- принятие предварительного решения о стране происхождения товара.

Одно из основных направлений деятельности ФТС России, и в частности Уральского таможенного управления, является развитие перспективных информационных таможенных технологий. Развитие перспективных информационных таможенных технологий позволяет создавать более комфортные условия для бизнеса, обеспечивать ускорение и упрощение таможенных платежей.

Уральское таможенное управление использует такие таможенные технологии, как интернет-декларирование, предварительное информирование, удаленный выпуск товаров и транспортных средств. В Управлении внедрена Автоматизированная система электронного документооборота АС ЭДО.

Преимущества вводимых новаций в системе документооборота в Уральском таможенном управлении:

1. Переход в 2014 году на 100% электронное декларирование (в Уральском регионе на 2016 год - 98%) – ускорение электронного декларирования, переход на безбумажное сообщение, оперативность всех процессов взаимодействия, снижение административных барьеров.
2. Эксперимент с ОАО РЖД – (подписание в октябре 2013 году) – переход на оперативное безбумажное сообщение.

3. Введение АСЭДО (основное ее назначение - обмен электронными документами, заверенными ЭЦП). Он происходит не только внутри управления, но и между таможенными органами – переход на оперативное безбумажное сообщение.

4. Деятельность СКУТО – системы контроля и управления таможенными операциями. Сокращение сроков совершения таможенных операций – одно из самых существенных факторов, влияющих на снижение издержек участников ВЭД.

Таможенные органы и организации Федеральной таможенной службы России являются единой системой, деятельность которой базируется на общих системных принципах: целостности, структурности, иерархичности, взаимозависимости с окружающей социальной средой. На этих принципах строится система управления таможенной службой в целом, а также каждым конкретным таможенным органом. Особенности построения системы управления в таможенных органах накладывают свои отпечатки на систему существующего в нем делопроизводства. Процесс обмена документированной управленческой информацией в рамках единой системы таможенных органов можно отобразить схематически (см. рисунок).

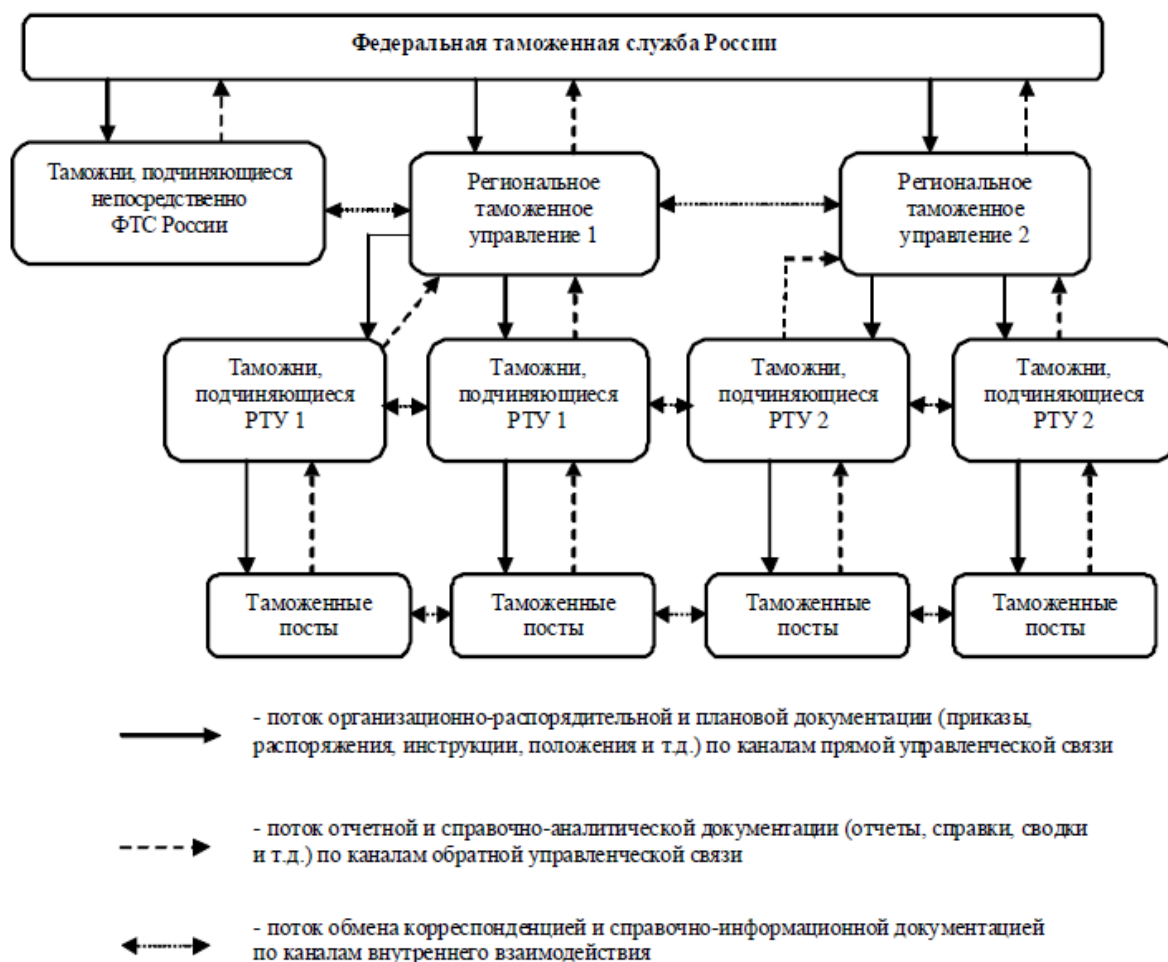


Рис. Процесс обмена документированной управленческой информацией в рамках единой системы таможенных органов

Следует выделить три потока документированной управленческой информации в процессе управления единой системой таможенных органов России, которые отражают управленческое воздействие, отклик управляемой системы и внутренние взаимодействия элементов управления, находящихся на одном уровне:

1) поток документированной управленческой информации, направляемый по каналам прямой связи. К такому потоку относятся все виды организационно-распорядительной и плановой документации, направляемые сверху вниз по вертикальным каналам управленческих отношений;

2) поток отчетной и справочно-аналитической документации, позволяющий органам управления оценить результаты управленческого воздействия и

проанализировать оперативно-служебную обстановку для принятия новых управленческих решений. К этому потоку относятся служебные документы, направляемые снизу-вверх по каналам обратной управленческой связи системы управления таможенными органами;

3) поток обмена специальной и профессиональной информацией по каналам внутреннего горизонтального взаимодействия, позволяющей скоординировать деятельность отдельных органов ФТС России и решить вопросы обмена информацией по оперативно-служебной обстановке в той или иной сфере деятельности таможенных органов.

Кроме взаимоотношений отдельных таможенных органов внутри системы управления, их деятельность характеризуется внешними отношениями: с физическими лицами, пересекающими таможенную границу страны; юридическими лицами, осуществляющими внешнеэкономическую деятельность и их различными объединениями; представителями околотаможенного бизнеса; с другими органами государственной власти по ряду сопряженных в профессиональном плане вопросов.

Отношения между таможенными органами и участниками внешнеэкономической деятельности, а также другими государственными органами исполнительной власти строятся посредством обмена корреспонденцией, организационно-распорядительной документацией и другими видами документов. Оперативный обмен такой документацией способствует реализации принципа гласности, на котором основано выполнение функций таможенными органами, содействует развитию внешнеэкономической деятельности страны, позволяет эффективно выполнять основные задачи таможенной службы и других органов исполнительной власти России.

Таким образом, общий документооборот в системе таможенных органов делится на внутренний и внешний, как практически во всех органах государственной власти, местного самоуправления и организациях различных видов собственности.

Сравнительный анализ объема входящего и исходящего документооборота Челябинской таможни приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Сравнительный анализ входящего и исходящего документооборота

Наименование	2014		2015		2016		изменение	
	шт	% к итогу	шт	% к итогу	шт	% к итогу	±	%
Входящие	15282	56	15680	58	14884	53	-398	97,39
Исходящие	12014	44	11355	42	13199	47	1191	109,92
Итого	27290	100	27035	100	28083	100	793	102,91



Рис. 5. – Структура документооборота Челябинской таможни

По данным таблицы 2 и рисунка 5, видно, что наибольшую долю в структуре документооборота занимают входящие документы – 55%, за анализируемый период их доля изменилась незначительно на 1%. Однако количество входящих документов за три года уменьшилось на 398 штук или на 2,61%. В то же время количество исходящих документов выросло на 1191 штуку, темп роста составил 109,92%.

Существующая в Челябинской таможни технология работы с документами вызывает длительную задержку процесса исполнения. Сроки прохождения документов увеличивает «ожидание» рассмотрения документов руководителями, которые в силу занятости или информационной перегрузки не успевают регулировать направление документов. Это, в свою очередь, значительно

увеличивает время доставки документов подразделений и самого процесса исполнения. А это, в свою очередь, влечет за собой задержку принятия решения, значительно увеличивает время разрешения документов, в течение которого может появиться новая информация, необходимая для решения, и, возможно даже, являющаяся решением, однако из-за длительного прохождения документов устаревает или аннулируется.

Особенностью делопроизводства и документооборота в федеральных органах исполнительной власти, как системы документационного обеспечения управления, является стопроцентное отражение управленческих процессов в документальной форме. В силу этого процессы делопроизводства и документооборота приобретают важнейший характер и требуют собственной системы управления.

Организация деятельности любого органа государственной исполнительной власти основана на своевременном принятии управленческих решений. При этом исходные данные для принятия решений, необходимая информация и сами решения представляются в виде документов. Объем технической работы с документами зачастую настолько велик, что иногда отодвигает на задний план основное содержание функциональной деятельности. Поэтому автоматизация работы с документами, циркулирующими в органах исполнительной власти, имеет важнейшее значение для повышения эффективности деятельности как отдельных учреждений, так и системы государственного управления в целом.

В результате автоматизации делопроизводственных процессов в государственных органах исполнительной власти, в том числе в таможенных органах:

- уменьшаются сроки подготовки и исполнения документов;
- создаются и автоматически поддерживаются базы (архивы) нормативных и распорядительных документов;

- уменьшается количество рутинных операций, а значит, сотрудники получают возможность сосредоточиться на решении содержательных задач управления;
- повышается качество подготовки управленческих решений;
- уменьшается количество документов, местонахождение которых неизвестно;
- процессы разработки и прохождения документов делаются информационно прозрачными, допускающими контроль на любой стадии;
- появляется стимул и возможности для совершенствования структуры организации.

Коллективная работа с документами требует выполнения операций по их копированию и размножению, доставке документов в различные структурные подразделения, проведению специальных совещаний с ознакомительной целью, что отнимает немалое количество рабочего времени. Другая процедура, которая отнимает немало времени, - поиск необходимой информации по запросу. Тогда как при работе с электронными документами время поиска документа, а следовательно время ответа на запрос, значительно сокращается. По подсчетам экспертов порядка 15 % бумажных документов при работе теряются, а на их поиски уходит до 30 % рабочего времени сотрудников, отвечающих за обработку документов. При этом безвозвратная потеря даже части информации может обернуться значительными проблемами.

По экспертным оценкам, применение электронного документооборота в организациях способствует росту производительности труда сотрудников на 25-50 %, а время обработки одного документа сокращается более чем на 75 %. По мнению представителей ФТС, развитие информационных систем приносит косвенный доход в бюджет, основанный на экономии временных и материальных ресурсов.

Автоматизация делопроизводственных процессов в таможенных органах России началась в 2006 г. В соответствии с назревшей необходимостью совершенствования управленческой работы и общими тенденциями

информатизации деятельности органов государственной власти России ФТС была поставлена задача организовать и внедрить электронный документооборот. В 2008 г. в деятельность таможенных органов начали внедряться программы автоматизированного документооборота, так называемые системы электронного документооборота (СЭД). На сегодня в органах ФТС России действует два таких программных продукта.

Первый продукт «Автоматизированная система учета и контроля исполнения документов» в подразделениях ФТС России АС «УКИД-2» была внедрена в 2008 г. Приказом ФТС России на основании договора на выполнение работ по модернизации программных средств автоматизированной системы учета и контроля исполнения документов в подразделениях ФТС России (АС «УКИД-2») между Главным научно-информационным вычислительным центром (ГНИВЦ) ФТС России и ЗАО «Фирма «АйТи».

В 2012 году бала внедрена система АС «УКИД-2» и в Челябинской таможни.

Основным назначением системы АС «УКИД-2» является автоматизация процессов документационного обеспечения деятельности таможенной службы (регистрации и учета документов, подготовки проектов резолюций, доведения поручений руководства до исполнителей и контроля хода их исполнения), создания и ведения архивов организационно-распорядительной документации, контроля организации делопроизводства и работы архивов служб документационного обеспечения таможенных органов.

Предметом автоматизации выступают процессы учета, обработки, контроля, обобщения, анализа и обмена информацией, необходимой для документационного обеспечения деятельности структурных подразделений центрального аппарата ФТС России.

Основной целью создания АС «УКИД-2» явилось создание высокоэффективной информационной системы автоматизации учета и контроля прохождения и исполнения документов в подразделениях Челябинской таможни, повышение эффективности контроля исполнения документов законодательных и

правительственных органов, приказов, распоряжений и поручений руководства ФТС России, писем министерств, ведомств, организаций, таможенных органов и обращений граждан.

АС «УКИД-2» обеспечивает выполнение следующих функций: ввод информации; просмотр и модификация информации, хранящейся в БД; поиск необходимой информации; передача документов подразделениям-исполнителям.

2.3 Ключевые проблемы системы документооборота в таможенных органах РФ

Итак, в ходе анализа документационного обеспечения управления в Челябинской таможни выявлено, что, к сожалению, ввиду существующей технологии работы с документами, не соблюдается главное правило организации документооборота – оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени.

Основной причиной принятия решения о внедрении системы электронного документооборота АС «УКИД-2» в 2012 году явилось отсутствие эффективных инструментов и технологий работы с документами, что негативно отражалось как на производительности труда сотрудников, так и на работе Челябинской таможни в целом.

Существующие до внедрения АС «УКИД-2» делопроизводственные процессы выглядят следующим образом:

– регистрация документов происходила в устаревшей программе учета, где все данные, (включая и номер документа) заносятся в программу «вручную», без автоматического заполнения полей регистрационных карточек. Программа не снабжена справочниками и полноценным механизмом поиска;

– отсутствовала четкая типизация документов в момент регистрации, например, если в Общий отдел поступил документ в ответ на исходящий, то он

регистрируется в журнале Исходящей корреспонденции (вместо входящей, каковой является);

– отсутствовала возможность отслеживать историю переписки (фиксации двухсторонних тематических связей между документами). Вследствие этого у сотрудников не было возможности отслеживать документооборот в разрезе отдельно взятой переписки с отдельным Лицом или Организацией;

– процессы регистрации, нанесения резолюций и передачи документов на ознакомление и исполнение малоэффективны, нетехнологичны, имеют низкую скорость и надёжность, например: в передаче бумажного документа участвуют несколько сотрудников Общего Отдела. Документ после регистрации помещается в папки. Ежедневно в определенное время специалист общего отдела, ответственный за регистрацию входящих, предоставляет папки получателей начальнику общего отдела для просмотра корректности первичной обработки. Затем он забирает папки и разносит по приемным получателей (руководителей). Помощник руководителя (получателя документа) просматривает полученные из общего отдела документы на предмет корректности выбора получателя, сортирует документы в зависимости от срочности рассмотрения. После просмотра документов помощник передает папку с документами руководителю на рассмотрение;

– отсутствовало централизованное и структурированное хранилище, средства оперативного поиска и оповещения. В связи с этим у сотрудников прочих подразделений отсутствовала возможность по осуществлению поиска, построению отчётности, отслеживанию стадий обработки и местоположения документов. Кроме того, это повышала вероятность утери документов и не даёт возможности иметь оперативную информацию о параметрах текущей стадии обработки документа;

Основные задачи внедрения системы документооборота АС «УКИД-2» в Челябинской таможни были следующие:

- автоматизация процессов регистрации, хранения, поиска и обработки входящей, исходящей и организационно-распорядительной документации;
- сокращение времени поиска и обработки необходимых документов;
- повышение эффективности процессов управления за счет сокращения времени прохождения документов, автоматизации контроля исполнительской дисциплины и повышения производительности труда сотрудников.

На данный период в процессе внедрения АС «УКИД-2» в Челябинской таможни были достигнуты следующие результаты:

- разработаны и настроены необходимые виды регистрационных карточек документов;
- осуществлён автоматизированный перенос информации из справочников существующей ранее в Челябинской таможни учетной программы в справочники АС «УКИД-2» с предварительной нормализацией полученных данных;
- создано централизованное и структурированное хранилище корреспонденции и распорядительных документов, обеспечено ведение полноценных справочников Челябинской таможни;
- организован оперативный доступ к документам для сотрудников предприятия в рамках должностных обязанностей;
- организовано хранение истории переписки (фиксация двухсторонних тематических связей между входящими и исходящими документами);
- предотвращена возможность утерь документов в ходе делопроизводственных процессов;
- реализована функция создания специализированных отчетов по контролируемым документам.

Причины «ручного» оказания «электронных» услуг вполне очевидны:

1) Недостаточный в целом уровень автоматизации процессов деятельности подразделений Челябинской таможни, особенно небольших.

2) Негибкость внедренной СЭД там, где они внедрены, отсутствие возможности быстро, без обращения к разработчику СЭД, описать в ней маршрут исполнения и контроля заявок.

3) Тяжелый для исполнителей процесса интерфейс СЭД, основанный на регистрационной карточке документа и ориентированный в первую очередь на делопроизводителей и контролеров.

Обработка обращений граждан иногда может сводиться к оказанию одной из электронных услуг, технологически ее внутренняя реализация в организации похожа на оказание услуги, но имеются и отличия, главное из которых - жесткая регламентация сроков регистрации, обработки и ответа на обращения. Обработка регламентируется Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Поэтому, несмотря на то, что в настоящее время достигнут высокий уровень автоматизации деятельности, необходимо продолжить дальнейшее развитие информационных и коммуникационных технологий.

3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ

3.1 Рекомендации по совершенствованию документооборота

В настоящее время 99 % таможенных органов в том числе и Челябинской таможне от управлений до постов работают в программном продукте в АС «УКИД-2». Система хорошо зарекомендовала себя, проста и удобна в эксплуатации и освоении.

Однако, следует отметить, что АС ЭДО, которое в настоящее время компания Optima Integration внедрила и осуществляет авторское сопровождение – это полностью готовый программный продукт, который позволяет беспрепятственно выполнить стратегическую задачу в области обращения управленческих

документов – перейти на полностью безбумажный документооборот с применением электронной цифровой подписи. Тогда как АС «УКИД-2» предоставляет лишь обширные возможности для учета и контроля исполнения управленческих документов, т.е. для автоматизации часто повторяемых в делопроизводстве и системе управления действий с документами.

По сравнению с задачами внедрения АС «УКИД-2» цели функционирования АС ЭДО гораздо обширнее. Конечно, АС «УКИД-2» можно модернизировать и доработать до уровня полновесной системы управления электронным документооборотом, но это потребует значительных временных и финансовых затрат.

С использованием средств АС ЭДО в таможенных органах осуществляется полный цикл обработки и исполнения документов – от их создания или поступления в таможенный орган, учета, регистрации, передачи на исполнение, согласования, утверждения, рассылки адресатам до передачи документов на архивное хранение с последующим выделением их к уничтожению.

АС ЭДО на платформе OPTIMA-WorkFlow включает в себя следующие подсистемы:

- АС РКД - подсистема учета и контроля исполнения документов (регистрация и учет документов, контроль исполнения документов и поручений, передача документов в архив, отправка документов);

- АС ЭД - подсистема электронного документооборота с использованием электронно-цифровой подписи (создание и редактирование электронных документов, согласование/рецензирование электронных документов);

- АС АД - подсистема ведения архива документов (ведение номенклатуры дел структурного подразделения, ведение сводной номенклатуры дел, комплектование архива, обработка запросов к архиву);

- технологические компоненты (управление нормативно-справочной информацией, управление пользователями, управление аудитом, технологические надстройки)5.

В АС ЭДО автоматизирован процесс преобразования больших объемов бумажных документов в электронный вид за счет применения технологий потокового сканирования и распознавания текстов документов со штрих-кодовой маркировкой, их автоматического индексирования и загрузки в систему. Предусмотрен обмен электронными документами, в том числе с электронной цифровой подписью и обеспечением гарантированной доставки. Это позволяет значительно сократить время прохождения документов между территориально распределенными таможенными органами.

АС ЭДО взаимодействует со смежными информационными системами таможенных органов, ведомственной системой электронной почты, транспортной технологической подсистемой, инфраструктурой ведомственных удостоверяющих центров. Помимо этого, в составе АС ЭДО реализованы средства, необходимые для интеграции с Межведомственной системой электронного документооборота (МЭДО).

АС ЭДО способна решать задачи, необходимые для успешной реализации в ФТС России административной реформы и создания ведомственного электронного правительства. Кроме того, за счет широкого использования в АС ЭДО открытых стандартов и модульной архитектуры прикладного программного обеспечения значительно снижены риски морального старения системы.

В настоящее время компания Optima Integration внедрила и осуществляет авторское сопровождение АС ЭДО, а также обучение ее пользователей во всех структурных подразделениях Приволжского таможенного управления, включая таможни и таможенные посты этого региона; планируется запуск пилотной зоны функционирования систем делопроизводства и управления на базе АС ЭДО в Северо-Западном и Центральном таможенных управлениях. Продолжается работа над развитием и совершенствованием созданной системы.

По мнению сотрудников Приволжского таможенного управления, система АС ЭДО позволяет организовать полноценный электронный документооборот организации с любой структурой. Испытания показали работоспособность и

пригодность системы для обработки значительных объемов разнотипной информации без потерь производительности. Возможности в АС ЭДО для таможенных органов заложены значительные, но пока они еще не все реализованы.

Таким образом, для совершенствования организации документооборота в Челябинской таможни предлагается переход на систему АС ЭДО.

3.2 Оценка эффективности предложенных рекомендаций

Внедрение полноценного электронного документооборота в деятельность таможенных органов, помимо экономии временных ресурсов и обеспечения прозрачности процессов в системе управления, позволит оптимизировать организационно-штатную структуру, что непременно приведет к значительной экономии средств. В частности, необходимость в достаточно большом Управлении делами ФТС России отпадет. Это подразделение можно будет сократить, оставив лишь архив, который будет хранить только бумажные документы, обязательные к хранению в традиционном материальном виде, это прежде всего документы по личному составу.

Ключевые преимущества приложения:

- современный удобный, гибкий, настраиваемый пользовательский интерфейс;
- предельно упрощенный интерфейс для Руководителей; Встроенный КИД;
- синхронизация с внешними системами;
- утилита импорта адресной базы из КЛАДР;
- расширяемость.

В системе реализованы специфические виды интерфейсов для каждого типа пользователя.

Оценка объема документооборота в месяц в Челябинской таможни:

- объем входящих документов – 578;

- объем исходящих документов – 348;
- среднее число копий – 7160.

Оценка времени на выполнение операций с документами в минутах:

- время обработки одного поступившего документа – 6;
- время обработки одного отправляемого документа – 8;
- время снятия копии с одного документа – 2;
- время передачи документа на исполнение – 4;
- ведение контроля исполнения документа – 8;
- время пересылки документа между структурными подразделениями – 4;
- время для подготовки документа для отправки обратившемуся – 4;
- время поиска документов по известным атрибутам – 4;
- время поиска документа с неизвестными атрибутами – 8;
- время подготовки и согласования типовых документов – 7;
- время, затраченное на подготовку типовых отчетов – 8;
- формирование документа в дело – 1

Оценка стоимости выполнения типовых операций над документами:

- стоимость рабочего времени сотрудников – 360 руб./день;
- стоимость ресурсов, необходимых для выполнения той или иной операции с документами (бумага, расходные материалы, принтеры, копировальные аппараты, оплата почтовых услуг) – 500 руб./месяц

Таблица 3 – Сравнительная таблица затрат на выполнение типовых операций с документами

Выполняемая операция	Среднее время выполнения до внедрения системы, мин.	Среднее время выполнения после внедрения системы, мин	Ежемесячное количество операций	Суммарные затраты времени до внедрения системы, чел-дни	Суммарные затраты времени после внедрения системы, чел-дни
Обработка поступившего документа	6	4	578	0,33	0,21

Обработка отправляемого документа	8	3	348	0,26	0,1
Обработка внутреннего документа	4	2	2400	0,9	0,45
Ведение контроля исполнения документа	8	7	174	0,1	0,09
Снятие копии с документа	2	0	7160	1,4	0
Передача документа в структурное подразделение	4	0,5	10138	4	0,5
Подготовка и согласование типовых документов	7	3	1707	1,12	0,45
Подготовка типового отчета	8	2	115	0,08	0,03

Продолжение таблицы 3

Выполняемая операция	Среднее время выполнения до внедрения системы, мин.	Среднее время выполнения после внедрения системы, мин	Ежемесячное количество операций	Суммарные затраты времени до внедрения системы, чел-дни	Суммарные затраты времени после внедрения системы, чел-дни
Поиск документа по реквизитам	4	1	480	0,18	0,04
Формирование документа в дело	1	0	1156	0,1	0
Подготовка документа для отправки гражданину	4	0,5	2170	0,8	0,1
ИТОГО		9,27	1.87		

Суммарные затраты времени = (ежемесячное количество операций : 22 раб. дня), получаем количество операций в день × среднее время выполнения

операции : 60 часов (перевод в часы) : 8 (перевод в дни).

Разница между суммарными затратами времени до внедрения системы и после = $9,27 - 1,87 = 7,4$ чел/дней.

Ежемесячная экономия после внедрения приложения = $7,48 \times 360 = 2692,800$ руб. + 500 руб. = 3192 руб.

Затраты на закупку и установку приложения составят 444 тыс. руб. в год или 37 000 руб., поэтому предложенная система окупиться за 352 дня, или за 11 месяцев и 22 дня.

Реализация проекта позволит устранить выявленные недостатки и оптимизировать их следствия, выражающиеся в нерациональном использовании ресурсов и повышенной трудоёмкости процесса.

В результате, несмотря на большие затраты по внедрению приложения, выгоды и пользы для Челябинской таможни значительно больше, к тому же система окупается в кратчайшие сроки.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведенного исследования по проблеме документационного обеспечения управления деятельности органов местного самоуправления были сделаны следующие выводы.

Анализ сущности документооборота позволил определить, что управление любой организацией или предприятием неизбежно требует создания многих видов управленческих документов. Без соответствующих документов невозможно решать задачи планирования и организации производственного процесса, финансирования, бухгалтерского учета и отчетности, оперативного управления, кадрового обеспечения деятельности учреждения и т.п.

Документационное обеспечение управления – сложный производственный процесс, осуществляемый специалистами службы ДОУ, для организации документирования и управления технологическим циклом движения документов.

По результатам обзора зарубежной и отечественной систем документооборота можно отметить, что российское делопроизводство не имеет аналогов в других странах ни по детальности проработки технологии работы с документами, ни по масштабам распространения. На Западе развитие офисной автоматизации стимулирует разработку технологий документооборота, тогда как России, как правило, речь идет об автоматизации традиционно уже сложившейся технологии учрежденческого делопроизводства.

Проблемы документационного обеспечения управления деятельности органов местного самоуправления были рассмотрены на примере Администрации Миасского городского округа.

В результате проведенного исследования были сделаны следующие выводы.

Функции обеспечения документооборота выполняют несколько подразделений – общий и архивный отдел, отдел оргработы и частично некоторые другие. Все операции по обработке документов сосредоточиваются (централизуются) в едином для всего учреждения центре - общем отделе.

Основой организации труда делопроизводственного персонала является глубокое и четкое разделение функций между подразделениями и исполнителями. Оно отражается в нормативных документах – положениях о делопроизводственных участках и должностных инструкциях их работников.

Документооборот администрации делится на несколько документопотоков: входящий, исходящий, внутренний.

В ходе произведенного анализа было выявлено, что значительная доля документов 20,5% приходится на отдел имущественных и земельных отношений, за анализируемый период доля документов отдел имущественных и земельных отношений повысилась на 7,84%, темп роста составил 166,68% к уровню 2015 года. Поэтому был проведен анализ информационных средств создания и обработки документов в отделе имущественных и земельных отношений.

Однако часть вопросов еще не решена.

По мнению сотрудников Приволжского таможенного управления, система АС ЭДО позволяет организовать полноценный электронный документооборот организации с любой структурой. Испытания показали работоспособность и пригодность системы для обработки значительных объемов разнотипной информации без потерь производительности. Возможности в АС ЭДО для таможенных органов заложены значительные, но пока они еще не все реализованы.

Таким образом, для совершенствования организации документооборота в Челябинской таможне предлагается переход на систему АС ЭДО.

Внедрение полноценного электронного документооборота в деятельность таможенных органов, помимо экономии временных ресурсов и обеспечения прозрачности процессов в системе управления, позволит оптимизировать организационно-штатную структуру, что непременно приведет к значительной экономии средств. В частности, необходимость в достаточно большом Управлении делами ФТС России отпадет. Это подразделение можно будет сократить, оставив лишь архив, который будет хранить только бумажные документы, обязательные к

хранению в традиционном материальном виде, это документы по личному составу.

Реализация проекта позволит устранить выявленные недостатки и оптимизировать их следствия, выражающиеся в нерациональном использовании ресурсов и повышенной трудоёмкости процесса.

В результате, несмотря на большие затраты по внедрению приложения, выгоды и пользы для Челябинской таможни значительно больше, к тому же система окупается в кратчайшие сроки.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Гражданский кодекс
2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ».
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. от 27.07.2014)..
5. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 29.06.2014)..
6. Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документа» от 29.12.94. № 77-ФЗ..
7. Федеральный закон от 09.02.2013 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
8. Федеральный закон от 27.07.2014 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
9. Автоматизация документооборота. Внедрение системы электронного документооборота в вопросах и ответах <http://www.directum.ru/425833.aspx>..
10. Автоматизация работы с документами и формирование единого информационного пространства в Администрации Санкт-Петербурга http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=226...
11. Андреева, В.И. Делопроизводство. Требования к документообороту / В.И. Андреева // Секретарское дело. – 2014. – № 2. – С. 120.
12. Андреева, В.В. Как организовать делопроизводство на предприятии / В.В. Андреева –М.: ИНФРА. – М, 2013. – 89 с.

13. Бабинцев, В. Электронная Россия»: эффективное взаимодействие государства и граждан/ В. Бабинцев// Connect! Мир Связи. – 2015. – №8. – С.29-35..
14. Басаков, М.И Делопроизводство (документационное обеспечение управления) /Басаков М.И., Замыцкова О.И. – М.: Феникс, 2014. – 336 с.
15. Басаков, М.И. Современное делопроизводство (Документационное обеспечение управления)/ Басаков М.И.– М.: ФЕНИКС+, ФЕНИКС, ТОРГОВЫЙ ДОМ, 2013. – 473 с.
16. Березина, Н. М. Кадровое делопроизводство / Н. М. Березина, Е. П. Воронцова, Л. М. Лысенко – М.: Питер, 2012. – С. 112.
17. Березина, Н. М. Современное делопроизводство./ Н.М. Березина, Е.П. Воронцова, Л.М. Лысенко.– М.:Питер, 2014. – С. 256.
18. Васина, Е.Н. Информационные ресурсы и документальные базы данных. Создание, использование, анализ. Лабораторный практикум / Е.Н. Васина, О.Л.Голицына, И.И. Попов, Н.В. Максимов//РГГУ. – 2013. – С. 78...
19. Выбор системы документооборота <http://www.directum.ru/338691.aspx>
20. Годин, В.В. Модульная программа для менеджеров. Модуль 17. Управление информационными ресурсами/ В.В. Годин, И.К.Корнеев – М.:Инфра-М, 2014. – 352 с.
21. Горбачев, Н.Н Документационное обеспечение управления. / Горбачев Н.Н – М.:Юнити -Дана, 2013. – 391 с.
22. Зотов, В.Б. Система муниципального управления. Учебник/ В.Б.Зотов. – М.: Экзамен, 2014. –493 с.
23. Игнатюк, Н.А. Муниципальное право/Н.А. Игнатюк, А.В.Павлушкин – М.: Экзамен,2013. – 312 с.
24. Кирсанова, М.В. Современное Делопроизводство / М.В. Кирсанова – М.: Юнити, 2012. –286 с.

25. Кирсанова, М.В. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления. / Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. – М.: Юрайт, 2014. – 363 с.
26. Кокотов, А.Н. Муниципальное право России // А.Н.Кокотов, А.С. Саломаткин. – М.: Юрайт, 2013. –384 с.
27. Копылов, В.А. Информация как объект правового регулирования/ В.А. Копылов //НТИ. – Сер 1. – 2015. – № 8 – С.3-12
28. Кудилинский П.Р. Муниципальное право/ П.Р. Кудилинский, О.А.Шевелева. – М.: МЦФЭР, 2014. – 224 с.
29. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления/ Кузнецов И. Н. – М.: ЮРАЙТ, ИЗДАТЕЛЬСКО-КНИГОТОРГОВОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ, 2013. – 285 с.
30. Кузнецова, Т Документационное обеспечение управления и делопроизводство/ Т. Кузнецова, Т. А.Быкова, Л. Санкина – М.: МЦФЭР, 2014. – 301 с.
31. Кузнецова, Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления)/ Т.В. Кузнецова – М.: ООО «Журнал «Управление персоналом», 2012. – 408 с.
32. Кузнецова, Т.В. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения управления)/Т.В. Кузнецова– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 359 с.
33. Кузнецова, Т.В. Секретарское дело. /Т.В. Кузнецова – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2013.–288 с.
34. Ларин, М. Проблемы совершенствования документационного обеспечения управления в современных условиях / Ларин М.– <http://www.directum.ru/338816.aspx>
35. Ларин, М. Управление документацией: теория и практика/ М. Ларин// Делопроизводитель. – 2014. – №1. – С.25-33.

36. Ларин, М.В. Управление документацией и новые информационные технологии/ М.В. Ларин – М.: Научная книга,2016. –137 с.

37. Ларин, М. В. Применение методологии информационного менеджмента в документационном обеспечении управления / Ларин, М. В. – <http://www.directum.ru/339377.aspx>

38. Митченко, О.Ю. Делопроизводство в органах местного самоуправления: К постановке проблемы/ Митченко, О.Ю. // Делопроизводство. – 2015. – № 1. – С. 14—17

39. Мячина, И.В. Документационное обеспечение управления: практикум по организации работы офиса/ Мячина И.В., Колесник А.Г., Ткачева Г.Р., Буракова Л. В, Коровин С.В. – М.: ФЕНИКС+, ФЕНИКС, ТОРГОВЫЙ ДОМ, 2014. – 141 с.

40. Панасенко, Ю.А. Делопроизводство: документационное обеспечение управления/ Панасенко Ю.А.– М.: Риор, 2012. – 93 с...

41. Попов, И.И. Информационные ресурсы и системы: реализация, моделирование, оптимизация/ И.И.Попов – М.:Альянс, 2015. – 408 с.

42. Попов, И.И. Моделирование и оптимизация документальных информационных систем/ И.И.Попов// РГГУ. – 2013.- С.113

43. Попов, И.И., Мировые информационные ресурсы и сети. Методы доступа к ним/И.И.Попов, П.Б.Храмцов – М.:РЭА им Г.В. Плеханова. – 2014. – 150 с.

44. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления/ Пшенко А.В. – М.: Брайт,2013. – 176 с.

45. Рогожин, М.Ю. Документационное обеспечение управления/ М.Ю. Рогожин. – М.: РДЛ, 2016. – 404 с

46. Румынина, Л.А. Документационное обеспечение управления/ Румынина Л.А. – М.:Академия,2014. – 224 с.

47. Сокова, А. Программы по делопроизводству. Развитие государственной стандартизации организационно-распорядительных документов/ Сокова, А.// Секретарское дело.– 2015. – № 5. – С.78-81.

48. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления/ Соколов, В. С. – М.: Форум, Инфра-М, 2013. – 176 с.

49. Соколова, О. Документационное обеспечение управления в организации / Соколова О., Акимочкина Т. – М.: КНОРУС, ИЗДАТЕЛЬСТВО ПРОСПЕКТ, 2014. – 156 с.

50. Сологуб, О.П. Практикум по документационному обеспечению управления/ Сологуб О.П. – М.: Омега-Л, 2012. – 128 с.

51. Таранов, В. Управление документами в современной организации /В. Таранов// Бизнес-форум IT. – 2013. – №9. – С. 45-48.

52. Тейлор, Клэр. Основы делопроизводства в современном бизнесе/К. Тэйлор. – М.:Финансы и статистика, 2014.–176 с.

53. Федоров, Н.В. Информационные ресурсы и их использование в регионах/ Н.В.Федоров, Л.П.Кураков, Л.Г.Ефремов –Чув.:Чуваш, госуниверситета, 2015. –294 с.

54. Фионова, Л.Р. Основные понятия делопроизводства: Методические указания/Л.Р.Фионова. – П.: Изд-во Пензенского государственного университета, 2014. –23 с.

55. Храмцовская, Н.А. Закон о государственных услугах и развитие делопроизводства / Н.А.Храмцовская // Секретарь-референт. - 2013. - № 10. - С.32-33.

56. Чиркин, В.Е. Государственное и муниципальное управление/ В.Е.Чиркин. – М.: Инфра-М, 2014. –320 с.

57. Шугрина, Е.С. Муниципальное право Российской Федерации/ Е.С.Шугрина. – М.: Кредо, 2013. – 672 с.

58. Электронное делопроизводство и канцелярия
<http://www.directum.ru/339256.aspx...>