

Министерства науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Южно-Уральский государственный университет»
(национальный исследовательский университет)
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Прикладная экономика»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА
Рецензент, директор МАУ «МФЦ
Кунашакского муниципального района
Челябинской области»
_____ Г.А.Басырова
_____ 2019 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой,
д.э.н., доцент
_____ Т.А. Худякова
_____ 2019 г.

Совершенствование документационного обеспечения управления в
МАУ «МФЦ Кунашакского муниципального района Челябинской
области»

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ – 46.03.02.2019.120 ПЗ ВКР

Руководитель работы,
к.т.н., доцент
_____ Н.Ш.Гафуров
_____ 2019г.

Автор работы
студент группы ЭУ-465
_____ К.Ф.Мухаметьярова
_____ 2019 г.

Нормоконтролер,
старший преподаватель
_____ М.Г. Трубеева
_____ 2019 г.

Челябинск 2019

АННОТАЦИЯ

Мухаметьярова К.Ф. Совершенствование документационного обеспечения управления в МАУ «МФЦ Кунашакского муниципального района Челябинской области» – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ-465,79 с., 16 ил., 8 табл., библиогр. список 132наим., 6 л. Раздаточного материала ф. А4.

В выпускной квалификационной работе проведен анализ организации и технологии документационного обеспечения управления МАУ «МФЦ».

В первом разделе выпускной квалификационной работе представлена характеристика деятельности предприятия, его структуры управления и технико-технологической базы. Подробно рассмотрено нормативно-методическое обеспечение делопроизводства, системы документации предприятия.

Во втором разделе проанализировано состояние документационного обеспечения управления. По завершению данного анализа были выявлены проблемы, связанные с отсутствием на предприятии системы электронного документооборота.

В третьем разделе выпускной квалификационной работе предлагается решение существующих на предприятии проблем. Разработаны и внедрены предложения по совершенствованию работы с документами с учетом рекомендаций нормативно-методических документов и внесены предложения по автоматизации делопроизводства и документооборота.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МАУ «МФЦ»: ИСТОРИЯ СОЗДАНИЯ, СТРУКТУРА, ЗАДАЧИ, ФУНКЦИИ.....	10
1.1 История создания МАУ «МФЦ»	10
1.2 Организация управления и организационная структура МАУ«МФЦ».....	11
.....	
1.3 Количественная и качественная характеристика персонала.....	14
1.4 Состояние технико-технологической базы МАУ «МФЦ».....	17
2 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОУ в МАУ «МФЦ».....	20
2.1 Организация делопроизводственного обслуживания и нормативно-методического обеспечения.....	20
2.2 Организация документооборота	24
2.3 Порядок работы с входящими и исходящими документами в МАУ «МФЦ».....	28
2.4 Регистрация документов.....	33
2.5 Организация контроля исполнения документов и формирование дел.....	36
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАУ МФЦ.....	46
3.1 Совершенствование документационного обеспечения деятельности	46
3.2 Совершенствование документационного обеспечения деятельности на основе автоматизации.....	51
3.3 Сравнительный анализ СЭД	53
3.4 Эффективность внедрения элементов электронного документооборота в МАУ «МФЦ»	59
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	64

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время информация рассматривается как ресурс, который, как и традиционные ресурсы (труд, энергия) можно добывать, перерабатывать, использовать, распространять. В отличие от научной, политической, финансовой, медицинской, технической и других видов информации, в любой организации, независимо от направления деятельности, формы собственности, масштабов, обязательно используется управленческая информация. Но сама по себе информация еще не имеет силу, практического применения, пока она грамотно не переработана, не сохранена. Для того, чтобы она приобрела дальнейшее применение в производстве и управлении, она должна быть заключена в официальный документ.

Документы являются основанием для принятия решений, служат доказательством их исполнения и источником для обобщения анализа, а также материалом для справочно-поисковой работы. В управленческой деятельности документ выступает и как орудие труда и как результат труда, так как принятое решение записывается и закрепляется в нем.

Все формы управленческой деятельности выражаются посредством документов: планирование – посредством подготовки различных планов; учет – в виде составления и обработки статистической и бухгалтерской документации; руководство – изданием организационно-распорядительной организации.

Таким образом, документация, будучи тесно связанной, со всеми формами управленческой деятельности. Используется аппаратом управления в качестве способа и средства реализации возложенных на него функций.

Одной из функций управления является создание документов и их использование в производстве. Обработкой, хранением, организацией и использованием документальной информации в системе управления занимаются профессионалы, специалисты служб документационного обеспечения управления (ДООУ) и насколько профессионально ведется документация, зависит успех управленческой деятельности в целом.

Немаловажное значение придается автоматизации делопроизводственных процессов, которые увеличивают производительность труда работников занятых в управлении. Рационализация документационного обеспечения управления в предприятиях любой формы собственности необходимо уделить большое внимание, потому, что недостатки в постановке этой работы приводит к серьезным трудностям в работе руководителя и предприятия в целом. За счет более совершенной системы документационного обеспечения управления достигается более быстрое движение и исполнение служебных документов, их сохранение, использование и правильный отбор на государственное хранение.

Актуальность темы. (Проблема недостаточной проработки документационного обеспечения управления в организациях обуславливается актуальностью выбранной темы. В любой, даже самой дисциплинированной организации при ведении традиционного производства. Как правило, через некоторое время начинают возникать проблемы. Если говорить об общих проблемах компаний с традиционной организацией делопроизводства, то они таковы:

- неизбежная потеря документа, а значит информации;
- попадание документов и информации, содержащейся в них, в чужие руки;
- накопление “мусора” из множества документов;
- избыточность документооборота, большая потеря времени на обработку входящей и исходящей корреспонденции, внутренних документов и на ознакомление с документами;
- бесконтрольность исполнителей, невозможность восстановления истории работы с документом;
- непроизводственные затраты рабочего времени на поиск необходимого документа;
- избыточные затраты на бумагу и копирование для создания нескольких копий одного и того же документа.

Как видно, проблем немало, а **результатом их является** фактическая неуправляемость организации, которая выражается в том, что руководители не могут ответить даже на такие общие вопросы по документам и исполнителям: какие документы и по каким проблемам находятся в работе; чем занимались и занимаются конкретные исполнители и подразделения.

Путем решения таких проблем является правильное построение системы документационного обеспечения управления и автоматизации делопроизводства путем внедрения полноценной информационной системы документационного обеспечения управления.

Цель выпускной квалификационной работы– провести анализ организации и технологии документационного обеспечения деятельности МАУ « МФЦ Кунашакского муниципального района Челябинской области »и разработать и внести рациональные предложения по совершенствованию документационного обеспечения управления.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- 1) дать общую характеристику организации;
- 2) изучение организации службы документационного обеспечения управления компании, анализ документооборота;
- 3) изучение и анализ нормативных документов, регламентирующих организацию делопроизводства;
- 4) разработка предложений по совершенствованию работы с документами;
- 5) внесение предложений по автоматизации делопроизводства и документооборота;
- 6) рассчитать экономическую эффективность.

Объектом исследования является МАУ «МФЦ».

Предметом исследования является система документационного обеспечения МАУ «МФЦ».

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МАУ «МФЦ»: ИСТОРИЯ СОЗДАНИЯ, СТРУКТУРА, ЗАДАЧИ, ФУНКЦИИ

1.1 История создания МАУ «МФЦ»

Создание МФЦ вс. Кунашак Челябинской области стало очередным этапом реализации Концепции административной реформы в стране. Происходит поэтапный переход на межведомственное электронное взаимодействие, исключающее необходимость участия заявителя в сборе документов. Благодаря этим нововведениям, Челябинская область становится все ближе к европейскому уровню в области повышения качества, предоставляемых государственных и муниципальных услуг[1].

МФЦ – организация, учрежденная или уполномоченная высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации для обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в режиме «одного окна».

Муниципальное автономное учреждение « Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг села Кунашак» создано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 31.11.2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях», на основании распоряжения Первого заместителя Главы Администрации города Челябинска от 20.07.2011 № 4719-к « О создании Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг города Челябинска»[2].

Полное наименование Автономного учреждения: Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кунашакского муниципального района Челябинской области».

Сокращенное наименование Автономного Учреждения: МАУ «МФЦ Кунашакского муниципального района Челябинской области».

Автономное учреждение является некоммерческой организацией. Учредителем Автономного учреждения от имени муниципального образования «село Кунашак» является Администрация города Челябинска.

Основными целями многофункционального центра являются:

- упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых;
- общественно значимых государственных и муниципальных услуг;
- сокращение числа документов, требуемых заявителю для получения государственных и муниципальных услуг;
- сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;
- повышение комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг;
- противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- внедрение практики интерактивного взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- развитие и совершенствование межведомственного взаимодействия различных федеральных, краевых и муниципальных служб, организаций.

1.2 Организация управления и организационная структура МАУ «МФЦ»

Структура управления предприятия отражает сложившееся в организации выделение отдельных подразделений, связи между этими подразделениями и объединение подразделений в единое целое[3].

Директор координирует деятельность всего предприятия и действует на основании Устава предприятия.

В структуру аппарата управления МАУ «МФЦ» входит девять подразделений: руководство; юридический отдел; отдел бухгалтерии; отдел по работе с заявителями; отдел подготовки персонала и контролю за оказанием услуг; отдел по обращению граждан; отдел социальной защиты по детским сообществам; технический отдел; курьерская служба; административно-хозяйственный отдел, представлено на рисунке 1

Общая численность сотрудников МАУ «МФЦ» составляет 21 человек. Директор МФЦ: Басырова Гульнара Ахатовна.

Организационная структура на предприятии – матричная, благодаря которой происходит:

- присутствует высокая гибкость структуры, позволяющая оперативно реагировать, в том числе, на изменения в потоках заявителей;
- высокий уровень качества услуг, так как присутствует разделение специалистов на каждую процедуру и фактически, каждый выполняет свой узкий участок работы;
- высокая скорость решения проблем.

Необходимо отметить, что организационной особенностью работы МФЦ является то, что заявитель сталкивается с одним специалистом, который владеет общей информацией обо всех предоставляемых услугах и регистрирует заявление о предоставлении услуги[4].

Таким образом, имеющаяся организационная структура является самым правильным решением для наиболее эффективного функционирования МФЦ, так как позволяет распределить обязанности между сотрудниками по малым блокам работ, не нарушая единую технологию предоставления услуг, то есть, один специалист регистрирует данные, затем передает другому специалисту, который складировать данные и т.д.

Необходимо так же добавить, что матричная организационная структура позволяет не только оперативно реагировать на изменения в потоках заявителей,

но и обладает большой гибкостью при внедрении инновационных решений, например автоматизация процессов.

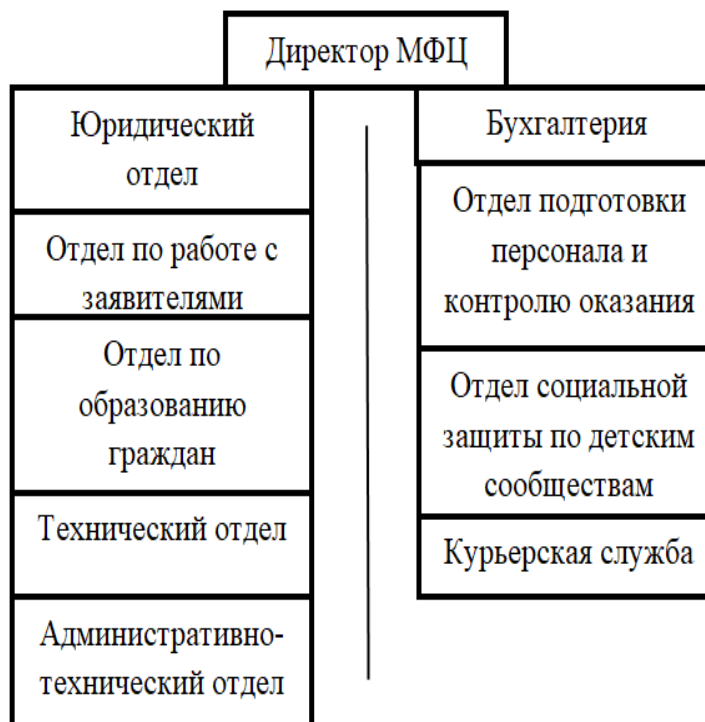


Рисунок 1 – Организационная структура МАУ «МФЦ»

Структура предприятия на девять отделов. Во главе стоит директор. Каждый специалист в отделе решает свою задачу. Технические методы и средства решения задач, права и обязанности каждого функционального элемента заранее точно определены, регламентированы.

Стиль управления – это совокупность приемов, которые использует руководитель по отношению к своим подчиненным, позволяющая заставить их делать то, что в данный момент необходимо в целях достижения определенного результата.

Для МФЦ характерен демократический стиль управления. Указанный стиль управления основан на сочетании принципа единоначалия с активным участием подчиненных в управлении, организации и контроле над всей деятельностью. Управляющий старается сформировать у сотрудников командный дух. Он хорошо осведомлен о личных качествах, навыках работы, талантах и наклонностях каждого из сотрудников; решения он принимает, исходя из этой информации[5].

При этом обязательно учитывается и мнение коллектива по поводу той или иной инициативы. Демократический стиль наиболее эффективен в деле построения командных взаимоотношений, он создает дружескую атмосферу не только между директором и подчиненным, но и между всеми сотрудниками, что и позволяет добиваться лучших результатов[6].

1.3 Количественная и качественная характеристика персонала МАУ «МФЦ»

Штатная численность персонала и образование персонала

Основными органами управления Автономного учреждения являются наблюдательный совет Автономного учреждения и руководитель Автономного учреждения.

Руководитель:

- 1) организует работу Автономного учреждения;
- 2) действует без доверенности от имени Автономного учреждения;
- 3) заключает договоры, в том числе трудовые;
- 4) утверждает штатное расписание и должностные обязанности работников Автономного учреждения;
- 5) выдает доверенности, совершает иные юридические действия;
- 6) утверждает план финансово-хозяйственной деятельности Автономного учреждения и регламентирующие деятельность Автономного учреждения внутренние документы;
- 7) представляет годовую бухгалтерскую отчетность Автономного учреждения Наблюдательному совету учреждения;
- 8) открывает счета в кредитных организациях или лицевые счета в финансовом органе муниципального образования город «Челябинск»;
- 9) применяет к работникам Автономного учреждения меры дисциплинарного взыскания и поощрения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

10) делегирует свои права заместителям, распределяет между ними обязанности;

11) в пределах своей компетенции издает приказы, дает распоряжения и указания, обязательные для исполнения всеми работниками Автономного учреждения;

12) пользуется социальными гарантиями, предусмотренными действующим законодательством и условиями трудового договора;

13) решает иные вопросы, отнесенные законодательством Российской Федерации, настоящим Уставом к его компетенции.

Руководитель Автономного учреждения осуществляет свою деятельность на основании заключенного с Учредителем трудового договора.

Штатная численность работников в МФЦ составляет 21 единиц.

В МФЦ трудятся сотрудники в основном с юридическим и гуманитарным образованием.

В МФЦ работают сотрудники преимущественно с высшим образованием. Это, прежде всего, все начальники, заместители, специалисты.

Кадровая политика данного предприятия направлена на привлечение и удержание персонала высокой квалификации[7].

МФЦ предъявляет высокие требования к кандидатам на замещение вакантных должностей. Основными критериями при отборе кандидатов являются профессиональная компетентность, инициативность, стремление и способность к дальнейшему развитию. Основным источником привлечения персонала являются молодые специалисты из профильных образовательных учреждений.

Основы кадровой политики

Кадровая политика – это главное направление в работе с кадрами, набор основополагающих принципов, которые реализуются кадровой службой предприятия. Кадры – это главный и решающий фактор производства, первая производительная сила общества. От квалификации работников, их профессиональной подготовки, деловых качеств в значительной мере зависит

эффективность производства. Объективная оценка и рациональный отбор персонала позволяет увидеть профессиональный потенциал, определить потребность в обучении, соотнести корпоративные цели компании и конкретные знания и навыки тех или иных работников, доводит до сотрудников понимание стратегии организации, ее миссии через предъявляемые к ним требования[8].

Цель кадровой политики – обеспечение оптимального баланса процессов обновления и сохранения численного состава кадров в соответствии с потребностями самой организации, требования действующего законодательства и состоянием рынка труда.

Кадровая политика фирмы охватывает:

- требования, предъявляемые к персоналу;
- количественное и качественное планирование персонала;
- маркетинг персонала, т.е. его занятость и сокращение или увеличение штатов;
- обучение персонала;
- кадровой контроль;
- политику стимулирования;
- социальную политику;
- информационную (или коммуникационную) политику.

Поскольку кадровая политика является частью концепции развития организации, она должна ориентироваться на тенденции и планы организации и учитывать:

- долгосрочные перспективы развития фирмы;
- сохранение ее самостоятельности (независимости);
- поступательное развитие и необходимый рост производства товаров (или услуг);
- закрепление достигнутой прибыли и получение соответствующих дивидендов;
- самофинансирование роста.

Кадровая политика МФЦ строится на принципах ценности человеческих ресурсов, соблюдения норм трудового законодательства, стабильности трудовых отношений, понимания ответственности кадровой службы за функционирование всей системы, необходимости привлекать к работе в МФЦ только лучший персонал, эффективно его использовать, способствовать его развитию и профессиональному росту[9].

Основным направлением кадровой политики в МФЦ является развитие персонала на основе системы непрерывного обучения, повышение квалификации сотрудников.

Немаловажное значение имеет маркетинг персонала, главная цель которого – правильное понимание психологических, социальных и производственных факторов, влияющих на решение сотрудников о закреплении на рабочих местах, также встает вопрос психологического отбора при приеме на работу[10].

Кадровая политика МФЦ создает не только благоприятные условия труда, дающие удовлетворение от работы, но и обеспечивает возможность продвижения по службе и необходимую степень уверенности в завтрашнем дне. Поэтому основная задача кадровой политики предприятия – обеспечение в повседневной кадровой работе учета интересов всех категорий работников и социальных групп трудового коллектива.

1.4 Состояние технико-технологической базы МАУ «МФЦ»

Возможности выполнения работ зависят от уровня развития технико-технологической базы производства.

Технико-технологической базой предприятия называют системную совокупность наиболее активных элементов производства, определяющих технологический способ получения продукции (выполнения услуг) с помощью машины техники, оборудования, приборов, аппаратов, разнообразных передаточных, диагностических и информационных средств, организованных в технологические системы предприятия[11].

Выбор технологии зависит от сферы, в которой организация осуществляет свою деятельность. Существуют различия между производственными технологиями и технологиями обслуживания. Производственные технологии включают сложные технические системы, а в основе технологий обслуживания, разные средства коммуникации, они являются универсальными и не требуют технического оснащения.

В МАУ «МФЦ» все сотрудники имеют автоматизированное рабочее место. В организацию используются компьютеры разных марок и комплектации. Компьютеры объединены в единую и локальную сеть по структурным подразделениям. Наличие подключения к сети Интернет немаловажно, т.к. использование электронной почты – важнейший атрибут современного бизнеса. Сотрудники поддерживают связь с другими организациями через интернет, а именно переписываются по e-mail, ездят на личные встречи и ведут переговоры по телефону. Также используется факс. Между собой сотрудники общаются в основном при личном контакте, а также посредством электронной почты и по телефону[12].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что технико-технологическая база МФЦ организована таким образом, чтобы облегчить и повысить качество работы сотрудников. С ее помощью автоматизированы многие процессы, что значительно сокращает сроки выполнения поставленных задач. Каждый отдел оснащен рядом персональных компьютеров с современным программным обеспечением[13].

Выводы по первому разделу

Проведя анализ общей характеристики Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кунашакского муниципального района Челябинской области», можно сделать вывод, что создание МФЦ в селе Кунашак стало очередным этапом реализации Концепции административной реформы в стране.

Структура предприятия делится на девять отделов. Во главе стоит директор[14]. Каждый специалист в отделе решает свою задачу. Технические

методы и средства решения задач, права и обязанности каждого функционального элемента заранее точно определены, регламентированы.

Для МФЦ характерен демократический стиль управления. Указанный стиль управления основан на сочетании принципа единоначалия с активным участием подчиненных в управлении, организации и контроле над всей деятельностью.

Демократический стиль позволяет:

- стимулировать появление инициативы, раскрывать творческие потенциалы работников;
- успешнее решать какие – либо задачи стоящие перед организацией;
- эффективнее использовать материально-договорные труда;
- включить социальные и психологические механизмы трудовой мотивации;
- повысить удовлетворенность исполнителей своим трудом, создать благоприятную атмосферу в коллективе.

Демократический стиль характеризуется участием работников в управлении, ответственность распределяется в соответствии с переданными полномочиями. При осуществлении контроля руководитель обращает внимание на конечный результат. Такая обстановка позволяет создавать условия для самовыражения подчиненных, тем самым у них развивается трудоспособность и самостоятельность и это способствует для достижения целей в организации.

В организации используются компьютеры разных марок и комплектации. Компьютеры объединены в единую локальную сеть по структурным подразделениям[15].

2 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОУ в МАУ «МФЦ»

2.1 Организация делопроизводственного обслуживания и нормативно-методического обеспечения делопроизводства

Организация работы с документами, или иначе, управление документацией, состоит в создании условий, обеспечивающих хранение необходимой информации и снабжение его потребителей в установленные сроки с наименьшими затратами. Она включает: организацию обработки поступающих и отправляемых документов, определение маршрутов движения документов внутри офиса, создание информационно-поисковых систем по документам, контроль их исполнения.

Поскольку делопроизводственное обслуживание имеет свои специфические задачи, оно должно выполняться самостоятельной организационно-обособленной службой – структурным подразделением.

В таком небольшом учреждении как МАУ «МФЦ», где объем обрабатываемых документов невелик и создание специального подразделения нецелесообразно, вся работа, выполняемая службой делопроизводства, возложена на секретаря, который подчиняется непосредственно директору предприятия [16].

Основной задачей секретаря является постановка и ведение документационного обеспечения управленческой деятельности МФЦ на уровне современных требований. На секретаря возлагается организация единой комплексной системы делопроизводства в организации, единого порядка работы с документами, начиная с их создания (или получения) и заканчивая сдачей в архив (или уничтожением) [17].

В процессе текущей деятельности секретарь выполняет следующие функции:

- прием и первичная обработка документов;
- регистрация и распределение входящей корреспонденции;
- регистрация исходящей корреспонденции;
- подготовка к отправке и отправка исходящей корреспонденции;

- копировально – множительные работы;
- разработка и внедрение бланков служебных документов и нормативно-методических документов по документационному обеспечению управления;
- контроль за современным исполнением документов в соответствии с резолюцией руководителя;
- бездокументарное обслуживание: прием и переадресация входящих звонков, организация проведения встреч руководителя и переговоров.

Как сам процесс создания документов, так и организация работы с ними всегда были регламентированы специальными нормативно-методическими документами[18]. Общегосударственные нормативно-методические документы по организации делопроизводства должны быть в каждой службе делопроизводства.

К ним относятся:

– новая типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. Утверждена приказом Министерства культуры массовых коммуникаций РФ от 08.11.2005 № 537. Инструкция включает в себя как общий порядок подготовки и оформления документов, так и особенности подготовки отдельных видов документов: приказов, распоряжений, инструкций, протоколов, служебных писем и других документов. В ней расписана процедура организации документооборота. Она может быть положена в основу при разработке инструкции по делопроизводству в конкретной организации;

– ГОСТ Р 7.0.97-2016 на унифицированную систему организационно-распорядительной документации с требованиями к оформлению документов;

– основные правила работы архивов организации. – М., 2002. для коммерческих организаций, не передающих документы на государственное хранение, а хранящих их у себя, правила являются незаменимым подспорьем в организации архива;

– перечень документов с указанием сроков хранения;

– федеральный закон о бухгалтерском учете. От 21 ноября 1996 г. № 129-ФЗ (с изм. и доп. Федерального закона от 28.09.2010 г.);

- положение по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в РФ;
- трудовой кодекс в новой редакции при работе с кадровой документацией;
- правила ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжке и обеспечение им работодателя;
- инструкция по заполнению трудовых книжек;
- альбом унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты;

Рациональная организация постановки делопроизводства начинается с определения организационно-правового положения службы ДООУ, ее структуры, функций, прав и обязанностей тех, кто занимается документационным обеспечением[19]. Для этого разрабатываются организационно-правовые документы:

- положение о службе делопроизводства;
- должностные инструкции на работников, занимающихся делопроизводственным обслуживанием;
- инструкции по организации делопроизводства;

Организационно-правовые документы содержат правила, нормы, положения, устанавливающие статус структурного подразделения и другие аспекты.

Положения, содержащиеся в организационно-правовых документах, строго обязательны для исполнения. Эти документы подлежат утверждению руководителем организации[20].

Основным нормативно-методическим документом по делопроизводству любого предприятия является инструкция по делопроизводству.

Инструкция по делопроизводству является нормативным документом, регламентирующим, организацию, правила, приемы и процессы создания документов, порядок работы с ними, осуществление контроля за их исполнением и должна быть в каждом учреждении, не зависимо от организационной формы и масштаба организации Инструкция по делопроизводству конкретной организации

всегда индивидуальна и учитывает все особенности, как состава документов, так и технологию их обработки[21].

Инструкция должна разрабатываться на основе общегосударственных нормативных документов: государственных стандартов на унифицированные системы документации, в соответствии с основными положениями Государственной системы документационного обеспечения управления (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. М., ВНИИДАД. 1991) и Типовой инструкции по делопроизводству в Федеральных органах исполнительной власти РФ (Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. М., 2000.), Основных правил работы архивов организаций и т.п. Утверждается инструкция руководителем организации. Чаще всего утверждение приводится приказом, в котором указывается число, с какого числа она вводится[22].

В структуру инструкции по делопроизводству должны быть включены следующие пункты.

1. Общие положения.
2. Правила подготовки и оформления документов.
3. Требования к реквизитам документов.
4. Организация документооборота:
 - 4.1) порядок приема, регистрации, направления и рассмотрения входящей корреспонденции;
 - 4.2) порядок подготовки и регистрации исходящих и внутренних документов;
 - 4.3) организация контроля исполнения документов;
 - 4.4) поисковая система по документам;
 - 4.5) составление номенклатуры дел;
 - 4.6) формирование и оформление дел;
 - 4.7) экспертиза ценности документов;

4.8) передача дел в архив.

В МАУ «МФЦ» никаких работ по разработке инструкции по делопроизводству не проводилось.

Подразделения МФЦ осуществляют свою деятельность на основе Положений данных подразделений, в которых определены основные цели. Задачи, функции, обязанности и права их руководителей. Отсутствует лишь Положение о службе делопроизводства, ввиду отсутствия структурного подразделения и, как было выше сказано, всю работу по документационному обеспечению осуществляет одно должностное лицо – секретарь[23].

Круг обязанностей, прав; установление взаимоотношений; должностные обязанности работников МФЦ и квалификационные требования к ним закреплены должностными инструкциями. Это позволяет равномерно распределить обязанности и установить подчиненность работников. Должностная инструкция – главный организационно – правовой документ, регламентирующий деятельность сотрудника. Относится должностная инструкция к документам, имеющим унифицированную форму и установленную структуру текста:

- 1)общие положения;
- 2)функции;
- 3)должностные обязанности;
- 4)права;
- 5)ответственность;
- б)взаимоотношения;

В МФЦ на каждого сотрудника составлена должностная инструкция.

2.2 Организация документооборота

В МАУ «МФЦ» весь комплекс документов можно разбить на группы:

- организационно-распорядительная документация;
- справочно-информационная документация;
- бухгалтерская документация;

- договорная документация;
- кадровая документация.

Все эти системы документации занимают неравнозначное место в общем объеме документооборота организации.

Организационно-распорядительные документы представлены Уставом МФЦ, Положениями структурных подразделений, должностными инструкциями сотрудников, а также приказами, издаваемыми директором МФЦ и руководителями структурных подразделений[24].

Справочно-информационная документация состоит из документов, которые содержат информацию о фактическом положении дел в компании, которая, в том числе, служит основанием для принятия распорядительных документов. К таким документам относятся: письма, акты, докладные и служебные записки, справки. Информация, содержащаяся в данных документах, может побуждать к действию или может быть принята к сведению[25].

В МАУ «МФЦ» подавляющее большинство документов составляет бухгалтерская документация. Основная масса таких документов составлены по форме, содержащейся в альбомах унифицированных форм первичной учетной документации.

Систему договорной документации МФЦ можно разделить на:

- трудовые договора сотрудников компании;
- договора по основной деятельности предприятия;
- договора подряда.

Функции кадровой документации – закрепление (документирование) трудовых отношений. В МФЦ установлен единый порядок оформления приема, увольнения и перевода сотрудников. Данные документы являются социально значимые, поэтому главный бухгалтер, а именно в ее обязанности входит осуществление кадровой деятельности в организации, особо тщательно и аккуратно относится при оформлении и учете.

Основная часть документов, оформляющих отношения работников, вошла в состав унифицированной системы организационно-распорядительной документации[26].

Организация работы с документами состоит в создании условий, обеспечивающих хранение необходимой информации и снабжение ею потребителей в установленные сроки с наименьшими затратами. Она включает: организацию обработки поступающих и отправляемых документов, определение маршрутов движения документов внутри офиса, создание информационно-поисковых систем по документам, контроль их исполнения.

Документооборот в организации состоит из потоков документов, циркулирующих между пунктами обработки и создания информации (руководителями организации структурных подразделений, специалистами) и пунктами технической обработки документов экспедицией, секретариатом, канцелярией и др.

В подразделениях также формируются документопотоки, которые в результате сливаются в единый поток отправляемой корреспонденции. Кроме того, в организациях, как правило, циркулируют документы, созданные в них и не предназначенные к выходу за их пределы – потоки внутренней документации.

Документационное обеспечение – важнейшая функция управления, нуждается в тщательно продуманной организации[27].

Правильно и рационально организованный документооборот повышает эффективность работы аппарата управления организации. Вне зависимости от специфики внутренней структуры предприятия, технического оснащения и кадрового состава установился ряд общих правил обработки документов и организации их продвижению в организации.

Так, если руководитель отдает предпочтение четкости, дисциплине, учету и контролю, даже иногда в ущерб оперативности, то корреспонденция, доставляемая курьерами, поступающая по почте, факсом или иным путем, должна

приниматься в организацию централизованно, специально выделенным для этого лицом (секретарем, работников делопроизводственной службы)[28].

Если в работе с документами главным приоритетом принимается оперативность, в внутренняя дисциплина подразумевается как само собой разумеющаяся данность, допустима децентрализованная обработка корреспонденции на рабочих местах сотрудников, связанная в единую компьютерную сеть.

В технологической цепочки обработки и движения документов выделяются этапы:

- прием и первичная обработка поступающих в организацию документов;
- предварительное рассмотрение и распределение документов;
- регистрация;
- контроль за исполнением;
- информационно-справочная работа;
- исполнение документов, их составление, согласование, оформление;
- отправка.

Каждый из этапов может быть выполнен как в традиционной, так и автоматизированной технологии.

Под объемом документооборота организации понимается количество документов, полученных и созданных организацией за определенный период времени. Показатели объема документооборота используются для определения технологической оснащенности процессов работы с документами, а также для анализа различных аспектов управленческой деятельности[29].

Анализирую документооборот компании за последние 2 года, была выделена тенденция к его росту. В документационном обеспечении компании выделяют три группы документов:

- входящие;
- исходящие;
- внутренние.

Таблица 1 – Объем документооборота

Год	Количество входящих документов	Количество исходящих документов	Итого
2017	7901	5544	13445
2018	5907	9131	27956

Увеличение объема документооборота связано, прежде всего, с развитием компании за счет расширения сферы деятельности.

Наиболее численной группой оказались входящие документы.

2.3 Порядок работы с входящими и исходящими документами в МАУ «МФЦ»

Прием всей входящей корреспонденции вся последующая обработка в МФЦ осуществляется централизованно секретарем. Документы могут быть получены по почте, доставлены курьером или посетителем, приняты по факсу или электронной почте.

При первичной обработке корреспонденции проверяется, по адресу ли она доставлена, целостность конвертов. Корреспонденцию, доставленную ошибочно секретарь возвращает или пересылает по назначению[30].

Заказная корреспонденция принимается под расписку. При получении конвертов с пометкой «срочно» проставляется дата получения. Документы, полученные работниками при командировках в других организациях и от посетителей, должны также передаваться в группу первичной обработки секретарю.

После вскрытия конвертов проверяется правильность вложения и его целостность, т.е. наличие всех страниц документа и всех приложений. Для факса проверяется как общее количество полученных страниц. Так и их читаемость. В случае неполного получения факсимильного сообщения или плохого качества отдельных страниц об этом сообщается отправителю[31].

Документы, полученные по факсу, выводятся на светочувствительной бумаге, текст на которой со временем выцветает. Поэтому секретарь снимает копию документа.

Если документы поступили по почте, вскрываются все конверты, за исключением имеющих надпись «лично».

Конверты после вскрытия уничтожаются, за исключением писем частных граждан, так как обратный адрес может быть указан только на конверте. Сохраняются конверты и от документов, поступивших уже с просроченным сроком исполнения. В этом случае штамп на конверте может служить доказательством для получения документа. Это также касается и просроченного финансового документа[32].

На полученном документе проставляется регистрационный штамп, он проставляется в правом нижнем углу лицевой стороны, он состоит из учетного номера и даты поступления.

Заканчивается первичная обработка распределением на документы на регистрируемые и нерегистрируемые. Иногда поступает такая корреспонденция, при рассмотрении которой секретарь затрудняется определить, к регистрируемой ли она относится или нет[33].

В организации должен быть список нерегистрируемой документации. Такой список отсутствовал в МАУ «МФЦ». В настоящее время такой список создан и помещен к инструкции по делопроизводству в виде приложения.

Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на требующие обязательного рассмотрения руководством и направляемые непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям.

Для того, чтобы предварительно рассмотреть и распределить документы, секретарь должен хорошо знать функции структурных подразделений и распределение обязанностей между исполнителями. Задача секретаря на данном этапе – освободить руководителя от излишнего потока документов, рассмотрения второстепенных вопросов.

К руководству поступают только документы, касающиеся основных вопросов деятельности компании, по принципиальным вопросам или несущие новую

информацию[34]. Остальные документы передаются в отделы или непосредственно исполнителям.

Обработка, рассмотрение и передача документов исполнителям проводится в день их поступления секретарю или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время, срочные документы – немедленно.

После рассмотрения документов директор наносит резолюцию распределяет поручения между исполнителями.

С документа снимаются копии, оригинал подшивается в дело, копии разносятся исполнителям. Если документ требует контроля исполнения, то секретарь ставит на контроль и вносит данные.

В соответствии с существующими требованиями подлинник должен передаваться ответственному исполнителю, названному в резолюции первым[35].

В МФЦ подлинники подшиваются в дело, а исполнителям передаются копии, что в принципе является противоречием ГСДОУ (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные принципы. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. М., ВНИИДАД. 1991.).

Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на требующие обязательного рассмотрения руководством и направляемые непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям.

Конверты после вскрытия уничтожаются, за исключением писем частных граждан, так как обратный адрес может быть указан только на конверте. Сохраняются конверты и от документов, поступивших уже с просроченным сроком исполнения[36].

На рисунке показана зависимость движения документов и маршрут их согласования. Движение входящих документов в МФЦ наглядно видно на оперограмме движения входящих документов, представлено на рисунке 2

Исполнители	Прием и первичная обработка	Предварительное рассмотрение	Рассмотрение документов	Регистрация	Доставка исполнителям	Контроль исполнения
Директор						
Секретарь						
Руководители структурных подразделений						

Рисунок 2 – Оперограмма движения входящих документов

Порядок работы с исходящими документами в МАУ «МФЦ»

Отправляемые предприятием документы называются исходящими. Обработка исходящих документов состоит из следующих операций:

- составление проекта документа;
- согласование проекта документа;
- оформление документа секретарем;
- подписание документа руководителем (в необходимых случаях - утверждение);
- регистрация документа;
- проверка правильности адресования;
- отправка документа адресату;
- подшивка второго экземпляра (копии) документа в дело.

Движение исходящих документов МФЦ наглядно видно на оперограмме движения исходящих документов представлено на рисунке 3

Исполнители	Подготовка проекта документа	Согласование документа	Оформление документа	Подписание документа	Регистрация документа	Отправка документа адресату
Директор						
Секретарь						
Руководители структурных подразделений						

Рисунок 3 – Оперограмма движения исходящих документов

Проект исходящего документа составляется исполнителем, правильность его оформления проверяется секретарем. Он вправе внести изменения и дополнения в подписываемый документ или вернуть его на доработку исполнителю.

Исходящие документы оформляются в двух экземплярах, за исключением факсов и телефонограмм, составляемых в одном экземпляре (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные принципы. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. М.,ВНИИДАД. 1991. С.27.).

После подписания руководителем, исходящий документ передается секретарю для регистрации:

Для регистрации исходящих документов требуются следующие данные:

- порядковый номер документа, включающий номер дела;
- адресат (корреспондент);
- краткое содержание или заголовок;
- отметка об исполнении (запись о решении вопроса, номера документов-ответов);
- исполнитель;

– примечание.

После регистрации и присвоения исходящему документу номера, фиксируют его номер и дату рукописным способом на обоих экземплярах.

Затем исходящие документы в тот же день отправляются адресату. Второй экземпляр отправленного письма и единственный экземпляр факса подшиваются в дело с исходящей перепиской.

Почта конвертируется следующим образом: документы, направляемые в один адрес, вкладываются в единый конверт[37].

При отправке трех писем и выше, секретарь составляет реестр на отправку заказных писем, который заполняется следующим образом:

Таблица 2 – Реестр на отправку заказных писем

№ п/п	Город	Организация (место назначения)	Отправляемый документ	Автор документа	Исх.№ документа	Дата
1	2	3	4	5	6	7

В таблице указаны индексы для реестра на отправку заказных писем

2.4Регистрация документов

Регистрация документов – важнейший этап работы с документами и определяется как «запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления и получения» (ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М., Издательство стандартов, 1988, п.65. С.41.).

Регистрация осуществляется для подтверждения факта создания или получения документа в определенный день путем внесения его в регистрационную форму с присвоением учетного регистрационного номера и записью в форму основных сведений о документе, что позволяет создать базу данных о документах учреждения для последующего контроля за сроками исполнения документов и справочной работы по ней[38].

Регистрация, прежде всего придает юридическую силу документу, так как фиксирует факт его создания или получения. Пока документ не зарегистрирован, не получил своего номера, он не оформлен.

Таким образом, регистрация преследует три цели: учет документов, контроль за их исполнением и справочная работа по документам.

Правила организации регистрации описаны в Государственной системе документационного обеспечения управления (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные принципы. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. М., ВНИИДАД. 1991. С. 28-31.) и Типовой инструкции по делопроизводству (Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. М., 2000.). В обоих документах регистрация рассматривается, прежде всего, как поисковая система по документам организации и поэтому здесь же описывается и порядок организации традиционных и автоматизированных картотек по всему массиву документов организации.

Регистрации подлежат все документы, требующие специального учета, исполнения и использования в справочных целях не зависимо от способа получения. Сам процесс регистрации – это снятие с документа показателей (реквизитов) и занесение их в определенную регистрационную форму (журнал, картотеку, ПЭВМ) для создания базы данных о документах учреждения[39].

Наибольшая эффективность достигается при централизованной системе регистрации, т.е. при осуществлении всех регистрационных операций в одном месте или одним работником. Такая система позволяет создать единый справочный центр по документам предприятия и устанавливает единый порядок регистрации.

Децентрализованная система предполагает регистрацию документов в местах их создания или исполнения (в структурных подразделениях).

В МФЦ централизованная система регистрации. Регистрация документов, поступивших в МФЦ, производится однократно секретарем, при этом используется журнальная форма регистрации всех документов.

В МФЦ регистрация входящих документов, происходит в следующем порядке: секретарь разбирает входящую корреспонденцию и заносит данные о поступивших документах в регистрационный журнал. При этом регистрируются практически все поступающие документы, включая приглашения, поздравительные письма, прайс-листы и т.д.

На входящем документе штампом в правом нижнем углу проставляется дата поступления и номер по порядку[40].

Регистрация входящих документов МФЦ составляется путем занесения данных в журнал регистрации входящих документов.

Таблица 3– Форма регистрационного журнала для входящих документов

Регистрационный №	Дата документа	Исходящий №	Город-отправитель (откуда)	Автор-отправитель (наименование организации)	Способ получения (факс, почта, курьер и т.д.)	Заголовок/Краткое содержание	Исполнитель	Подпись, дата	Срок исполнения

На исходящих документах компании проставляется исходящий регистрационный номер в соответствии с действующими требованиями (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные принципы. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. М., ВНИИДАД. 1991. С.27.). Он располагается в верхнем левом углу первого листа и состоит из порядкового номера в пределах регистрируемого массива документов. В соответствии с требованиями ГСДОУ (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные принципы. Общие требования к документам и службам

документационного обеспечения. М., ВНИИДАД. 1991. П. 2.3.1.9) в индексе документа должен входить индекс по номенклатуре дел подразделения, код подразделения, подразделения, порядковый номер и дата. В МФЦ номенклатура дел находится в стадии разработки и номер по ней в индекс не входит.

Таблица 4 – Регистрация исходящих документов МФЦ ведется в журнале, содержащем следующие графы

Индекс	Дата документа	Корреспондент (куда), город, организация	Способ отправки	Заголовок (краткое содержание)	Автор

Регистрация внутренних документов МФЦ составляется путем занесения данных в журнал регистрации внутренних документов.

Таблица 5 – Журналы регистрации внутренних документов содержат следующие графы

Дата и номер документа	Структурное подразделение	Вид документа	Содержание	Исполнитель

Для регистрации документов предполагается использовать только электронную форму с возможностью поиска по максимально большому количеству реквизитов, что позволило бы сделать информационно-поисковую работу более упорядоченной и централизованной. А также это позволит организовать автоматизированный контроль з исполнением документов[41].

Электронную карточку на документ можно заполнить сначала до передачи документа руководителю, не полностью, т.е. без резолюции, срока исполнения и исполнителя. После рассмотрения руководителем карточка дозаполняется.

2.5 Организация контроля исполнения документов и формирование дел

Контроль исполнения полученного задания является одной из функций управления.

Контроль исполнения документов – совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов. Контролю подлежат документы, требующие исполнения.

Целью контроля является обеспечение своевременного и качественного исполнения поручений, зафиксированных в документах (Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. М., 2000. П.). В контроле можно выделить контроль по существу решения вопроса и контроль за сроками исполнения задания[42].

Контроль по существу выполнения поручения, решения вопроса осуществляет руководитель. Контроль по существу – это оценка, насколько правильно, полно решен вопрос.

Контроль за сроками исполнения документов ведет служба документационного обеспечения управления или секретарь.

Практическую работу по контролю в МФЦ осуществляет секретарь.

Для ведения контроля исполнения используется ручная сроковая картотека. Для ведения контроля в ручном режиме используются регистрационно-контрольные карточки (РКК), куда вносятся исходные сведения о документе, и картотечный ящик с 32-мя разделителями.

РКК заполняется на формате А5 (148x210) или А6 (105x148), имеет следующую форму, представленную на рисунке 4

В соответствии с требованиями ГСДОУ (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные принципы. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения.

Тридцать один разделитель карточного ящика – это числа месяца (31 день). За 32-й разделитель ставят карточки на документы, срок исполнения которых падает на следующий месяц. В последних числах месяца (за 2-3 дня) эти карточки секретарь расставляет по числам нового месяца[43].

Заполнив РКК, секретарь расставляет их по срокам исполнения, т.е. ставит каждую строку на то число, на которое документ должен был исполнен.

← Срок исполнения обводится кружочком

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28																															
29 30 31 32																															
Корреспондент (автор)																															
Дата получения								Входящий №								Дата документа								№ документа							
Заголовок (о чем)																															
Резолюция																															
Исполнитель (указывается фамилия и инициалы)																															

Лицевая сторона

<p>Ход исполнения</p> <p>_____</p> <p>№ дела</p>
--

Оборотная сторона

Рисунок 4 – Картотечный ящик с 32-мя разделителями

На стадии ведения контроля секретарь следит за ходом исполнения документов: вносит изменения о передачи документов; напоминает исполнителю об окончании срока работы ад документов; регулярно информирует директора о ходе исполнения или причинах задержки.

Когда документ исполнен, отметка об исполнении проставляется как на самом документе, так и на обратной стороне РКК. Далее исполненный документ

подшивается в дело, а РКК вынимается из сроковой картотеки и помещается в справочную.

Сроки исполнения исчисляются в календарных днях с даты подписания (утверждения) документа, а поступивших их других организаций – с даты их поступления[44].

Типовые сроки исполнения документов организации, если они не указываются в самом документе, устанавливаются в соответствии с ГСДОУ (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные принципы. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения М., ВНИИДАД. 1991. С. 36.). Индивидуальные сроки устанавливает директор.

Ежедневно секретарь учитывает и обобщает данные о ходе и результатах исполнения документов, который ведется на компьютере. Специальные программы позволяют выводить на экран списки документов, исполнение которых истекает в определенный срок. А также система контроля легко позволяет просмотреть все издания не только по срокам, но и по исполнителям[45].

Составления номенклатуры дел и формирование

В процессе деятельности предприятия получают и создают большое количество документов. После их использования в оперативной деятельности, через определенное время возникает надобность в получении информации, содержащейся в документах. Быстрый поиск и использования таких документов возможны лишь при четкой их классификации. Простейшей классификацией документов являются группировки их в дела. Специальными классификационным справочников, определяющим порядок распределения документов в дела, служит номенклатура дел[46].

Номенклатура дел – систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке (ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М., Издательство стандартов, 1988, п.75.).

Номенклатура дел – документ многоцелевого назначения.

Во-первых, ее главным назначением является систематизация документов, то есть она служит планом для распределения документов после их исполнения в дела и таким образом определяет систему хранения документов в учреждении.

Во-вторых, каждое дело, включенное в номенклатуру дела, имеет указание срока хранения, помещенных в него. Таким образом. С помощью номенклатуры дел проводится первый этап экспертизы ценности документа.

Номенклатура, закрепляя индексацию дел, используется при регистрации документов – индекс дела по номенклатуре часто входит составной частью регистрационного номера документа[47].

Номенклатура дел имеет справочное значение при изучении структуры учреждения.

При составлении номенклатуры дел учитываются требования, предъявляемые нормативно-методическими документами – Государственной системой документационного обеспечения управления (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные принципы. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. М., ВНИИДАД. 1991.). Основными правилами работы ведомственных архивов (Основные правила работы ведомственных архивов. М., 1988.). Перечнем документов с указанием сроков хранения (Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения. Росархив, 2000.), методическими материалами по разработке номенклатуры дел[48].

В унифицированную форму номенклатуры дел следует включить такие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование структурного подразделения;
- название вида документа;
- место составления;

- на какой год;
- название разделов;
- гриф утверждения;
- гриф подписания.
- номенклатура дел в данный момент разрабатываются в МФЦ.

Формирование дел

Быстрый поиск и использование документов возможны лишь при четкой классификации. Простейшей классификацией документов является их группировка в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Делом называется совокупность документов (или документ), относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку (ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М., Издательство стандартов, 1988, п.65.).

Формирование дел – группировка исполненных документов в соответствии с номенклатурой дел и систематизацией документов внутри дела (ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М., Издательство стандартов, 1988, п.72.). Правильное формирование дел способствует оперативному поиску необходимых документов в постоянно растущем документном массиве предприятия, обеспечивает их сохранность, устанавливает порядок в организации делопроизводства[49].

В МФЦ частичное формирование дел проводится по названиям видов документов (приказы, акты, договора, входящие письма, исходящие письма). Формирование дел в структурных подразделениях МФЦ занимаются сотрудники подразделений.

При формировании дел, секретарю МФЦ необходимо соблюдать общие правила.

1. Номенклатура дел является основной для правильного формирования дел, поэтому при разработке следует уделить особое внимание.

2. Утвержденная номенклатура дел размещается на внутренней стороне дверок шкафа для документов, и она служит путеводителем при поиске необходимой папки, когда нужно подшить или достать исполненный документ.

3. Перед началом нового года необходимо подготовить папки, куда будут помещаться документы, в соответствии с номенклатурой дел. На обложке должны быть указаны: наименование организации, наименование структурного подразделения, делопроизводственный индекс дела, заголовок дела, срок хранения дела.

4. В дело группируются документы одного календарного года. Исключение составляют личные дела сотрудников.

5. Исполненные документы должны быть оформлены в соответствии с существующими правилами, обязательно иметь отметку об исполнении и помещаться в дело в день исполнения. Неисполненные документы помещать в дело запрещается.

6. Документы, имеющие разные сроки хранения должны помещаться в разные дела.

7. Дело должно содержать не более 250 листов и не превышать 4 см в толщину. Если документов будет больше, заводят следующий том дела с тем же заголовком.

8. Приложения к документам группируются в дело вместе с ними.

9. Плановая и отчетная документация помещается в делах того года, к которому они относятся. Например, план работы на 2017 год был составлен в 2011 году, но он будет помещен в дело 2016 года. Напротив, отчет за 2016 год будет составлен в 2017 году, но поместить его нужно к документам 2011 года.

10. Приказы по основной деятельности хранят отдельно от приказов по основному составу.

11. Переписка группируется в хронологической последовательности. Письмо-ответ помещают за письмом-запросом. Хронология соблюдается по инициативным письмам.

12. Документ включают в дело в единственном экземпляре. В дела не группируют черновики или вторые экземпляры документов.

Подготовка дел к передаче в архив.

Подготовка документов к сдаче в ведомственный архив включает:

- проведение экспертизы ценности документа;
- оформление дел;
- составление описей дел;
- составление актов о выделении к уничтожению документов и дел.

В структуре МФЦ до настоящего момента отсутствует такое подразделение, как архив. Дела хранятся в подразделениях. За сохранность документов в делах отвечают секретарь и сотрудники структурных подразделений.

После окончания работ по созданию номенклатур дел и завершению оформления дел в МФЦ в дальнейшем планируется создать архив фирмы.

Для этого необходимо создать комиссию по проведению экспертизы ценности документов[49].

Определение экспертизы ценности документов дает ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения: экспертиза ценности документов – это изучение документов на основе принципов и критериев их ценности в целях определения сроков хранения и отбора на государственное хранение.

В своей деятельности комиссия руководствуется Основными правилами работы ведомственных архивов (Основные правила работы ведомственных архивов. М., 1988.). Помимо федеральных нормативных актов деятельность комиссии по проведению экспертизы ценности документов организации должна регистрироваться Положением о комиссии[50].

Основным содержанием и результатом работы экспертной комиссии является рассмотрение описей дел постоянного и временного хранения, описей документов по личному составу, актов о выделении к уничтожению документов с истекшим

сроками хранения (Банасюкевич В.Д. Новый типовой перечень // Делопроизводство 2001.№1.С.57.).

В результате работы экспертной комиссии все документы, накопившееся в организации за последние несколько лет, должны быть разделены на 3 группы:

- документы, предназначенные для архивного хранения;
- документы, подлежащие уничтожению;
- документы, необходимые для дальнейшего использования в делопроизводстве организации.

После утверждения номенклатуры дел и проведения экспертизы ценности документов должны быть составлены акты «Об уничтожении документов» в двух экземплярах. После заполнения акта, секретарь должен согласовать его с руководителем структурного подразделения и отнести их в архив[51].

В архиве акты должны сверить с номенклатурой дел и поставить заверительную подпись с указанием цифрами и прописью количество дел. Затем ставится дата и подписи секретаря и работника архива.

Акт о выделении к уничтожению документов составляется, как правило, на деле всей организации. Если в акте указаны дела нескольких структурных подразделений, то название каждого структурного подразделения указывается перед группой заголовков дел этого подразделения. Заголовки однородных дел, отобранных для уничтожения, вносятся в акт под общим заголовком с указанием количества дел, отнесенных к данной группе (Основные правила работы ведомственных архивов. М., 1988.).

Все лица, ответственные за делопроизводство в компании, обязаны завершить дела постоянного и временного хранения в течении двух (и более) лет составлять в подразделении для справочной работы, а затем только сдавать в архив[52].

Выводы по первому разделу

Подводя итог второй главы, в процессе анализа и исследования документационного обеспечения управления МАУ «МФЦ» были выявлены проблемные вопросы относительно документационного обеспечения управления

В организации они следующие:

1. Дублирование регистрации исходящих документов, которая велась в журнале исходящих документов и в журнале регистрации исходящих факсов.
2. В дела помещаются лишние экземпляры и документы, не относящиеся непосредственно к входящим документам отдела.
3. Нет номенклатуры дел организации – систематизированного перечня наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков хранения, оформленного в установленном порядке.
4. Затруднен поиск документов.
5. На подготовку и утверждения документа уходит много времени.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАУ «МФЦ»

3.1 Совершенствование документационного обеспечения деятельности

Анализ системы документационного обеспечения управления МАУ «МФЦ» указал на недостатки системы. Данные недостатки определили основные направления совершенствования делопроизводства на предприятии.

Прежде всего, было выявлено отсутствие такого нормативно-методического документа как инструкция по делопроизводству, который регламентирует организацию, правила, приемы и процессы создания документов, порядок работы с ними, осуществление контроля за их исполнением.

Инструкция должна разрабатываться в соответствии с основными положениями Государственной системы документационного обеспечения управления (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные принципы. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. М., ВНИИДАД.1991.) и Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти РФ (Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти)[53].

В структуру инструкции по делопроизводству должны быть включены следующие разделы:

- 1) общие положения;
- 2) правила подготовки и оформления документов;
- 3) требования к реквизитам документов;
- 4) порядок приема и регистрации входящих и исходящих документов;
- 5) организация контроля исполнения документов;
- 6) обеспечение текущего хранения.

Инструкция по делопроизводству должна быть составлена максимально конкретно и фиксировать все основные моменты работы с документами.

Инструкция по делопроизводству позволит регламентировать основные делопроизводственные этапы, что позволит сделать работу с документами в организации более унифицированной, исключит возможность их утери, обеспечит оформление документов в соответствии с требованиями современного законодательства[54].

Таким образом, содержание данной инструкции должно охватывать весь делопроизводственный процесс в организации. Любой сотрудник при работе с документами сможет руководствоваться конкретными и четкими требованиями и рекомендациями по осуществлению каждой делопроизводственной операции.

В целях совершенствования работы с документами в МАУ «МФЦ» были введены ряд изменений и дополнений в этапы делопроизводства[55].

При первичной обработке и регистрации входящих документов всегда у секретаря возникал вопрос, а надо и регистрировать всю документацию, включая приглашения, поздравительные письма, прайс-листы и т.д. тогда было внесено предложение разделять корреспонденцию на регистрируемую и нерегистрируемую. На основе анализа работы секретаря по первичной обработке входящей документации был разработан перечень нерегистрируемой корреспонденции[56].

При анализе процесса фиксации документов было выявлено нарушение современных требований (Типовая регистрация по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти) регистрация приказов по личному составу и по основной деятельности предприятия осуществляется в одном журнале. Сроки хранения приказов по личному составу и основной деятельности предприятия осуществляется в одном журнале. Сроки хранения приказов по личному составу и основной деятельности различны. Следует разделить регистрацию этих приказов на две группы соответственно их тематике[57].

Секретарем ведется регистрация документов в «Журнале регистрации исходящих факсов», где фиксируются все документы (бухгалтерские счета, поздравительные сообщения и т.д.) отправляемые по факсимильному аппарату, в

том числе и исходящие письма, для которых это является повторной регистрацией. С точки зрения оптимизации документооборота, данный журнал является лишним, так как исходящие письма регистрируются в «журнале исходящих документов», а остальные документы должны регистрироваться в структурных подразделениях[58]. Для фиксирования факта принятия документа, отправляемого по факсимильному аппарату, предлагается указывать на оборотной стороне должность и фамилию лица, принявшего документ.

Правильная систематизация документов в делопроизводстве обеспечивается номенклатурой дел. Номенклатура дел является основным классификационным справочником любого предприятия и используется при построении информационно-поисковой системы[59]. Для составления номенклатуры дел необходимо знать требования, предъявляемые нормативно-методическими документами-Государственной системой документационного обеспечения управления (Государственная система документационного обеспечения управления. Основные принципы. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения) основными правилами работы ведомственных архивов (Основные правила работы ведомственных архивов) методическими материалами по разработке номенклатуры дел[60].

В настоящий момент в МАУ «МФЦ» стоит не только задача составления номенклатуры дел на текущей и последующие годы, но и задача систематизации уже накопленных документов за все годы существования компании.

Номенклатура дел состоит из разделов, соответствующих структурным подразделениям или направлениям деятельности организации[61]. Номенклатура дел должна охватывать все документируемые участки работы организации. Это означает, что любой, созданный или полученный в организации документ, должен иметь свое «дело» в номенклатуре, в которое он должен быть помещен (Шатина Н.В. Составление номенклатуры дел // Секретарское дело. №1.С.20)[62].

При составлении номенклатуры дел МАУ «МФЦ» необходимо использовать положения о его структурных подразделениях, штатное расписание,

перспективные и текущие планы, а также сами документы, как входящие, так и созданные в процессе деятельности подразделения[63].

При разработке номенклатуры дел рекомендуется привлечь руководителей структурных подразделений, которые обязаны оказывать методическую помощь-разъяснить методику составления и оформления. В унифицированную форму номенклатуры дел обязательно нужно включить следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование структурного подразделения;
- название вида документа;
- место составления;
- на какой год составляется номенклатура дел;
- название разделов;
- гриф утверждения;
- гриф подписания (Емышева Е.М. Методика составления номенклатуры дел// Секретарское дело №3.С.32.)[64].

При составлении номенклатуры дел необходимо указывать сроки хранения документов в соответствии с соответствующим Перечнем (Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения.Росархив, 2000.)[65].

После составления и утверждения номенклатуры дел МФЦ рекомендуется приступить к работе по проведению экспертизы ценности документов.

Экспертиза ценности документов в любой организации проводится специально назначаемой приказом руководителя организации постоянно действующей экспертной комиссией (ЭК). В такой небольшой организации как МАУ «МФЦ» в ЭК как минимум должны входить секретарь, отвечающий за делопроизводство в организации и главный бухгалтер, которая выполняет функции кадрового работника[66].

При проведении экспертизы ценности в МАУ «МФЦ» предлагается обеспечить работу комиссии и разделить документы на три группы:

- основная документация, наиболее полно отражающая деятельность предприятия по выполнению основных функций и задач (положения, приказы, планы, отчеты). Эти документы в основном подлежат постоянному хранению;

- оперативная документация содержит сведения, необходимые для текущей практической деятельности (документы по бухгалтерскому учету и отчетности, снабжению и сбыту). Для так называемой категории документов устанавливаются временные сроки хранения;

- документация по личному составу (приказы, личные карточки рабочих, лицевые счета начисления заработной платы сотрудникам и т.д.). Эта документация имеет длительный срок, к ней часто обращаются для наведения справок о заработной плате и другим вопросам, она хранится в организации долговременно.

Экспертизу ценности документов нельзя проводить только по заголовкам дел, указанным на обложках, так как в течение года при формировании дела в него могли попасть и другие категории документов, что осуществляется путем полистного просмотра дел[67].

Если при просмотре обнаружено, что вместе с документами постоянного хранения в нем значительное количество документов временного хранения, дело переформируется[68].

В процессе экспертизы ценности документов выделяются четыре группы дел:

- постоянного хранения;
- длительного хранения (свыше 10 лет);
- временного хранения (до 10 лет);
- подлежащие уничтожению в связи с истечением сроков хранения.

Дела с постоянным и долговременными сроками хранения готовят к сдаче в архив учреждения[69].

На дела с истекшим хранения документов, отобранные к уничтожению, составляют акт.

Акт рассматривается и одобряется на заседании ЭК и утверждается руководителем организации, после этого организация имеет право уничтожить дела, включенные в акт[70].

МАУ «МФЦ» небольшая организация и имеет право как правило не сдавать свои документы на государственное хранение, а самостоятельно решать вопросы хранения и уничтожения дел. При организации этом обязана систематически описывать документы по личному составу и другие документы постоянного и долговременного хранения (свыше 10 лет), обеспечивать их сохранность и их учет[71].

3.2 Совершенствование документационного обеспечения деятельности на основе автоматизации

Обязанности секретаря тесно переплетены с обработкой большого количества документов. Автоматизация документооборота и делопроизводства позволит навести порядок в документах и превратить горы бумаг и папок в электронный архив, вести журналы регистрации в электронном виде, т.е. организовывать так называемую поддержку бумажного документооборота. В большинстве организаций учет документов ведется посредством офисных приложений или электронных таблиц. Но регистрация входящего или исходящего документа, приказа или распоряжения руководства – это только первый этап жизненного цикла документа. В системе электронного документооборота документ не только регистрируется, но и согласовывается, подписывается, пересылается, таким образом, система может поддерживать смешанный документооборот[72].

В силу традиционности большинство организаций направляют бумаги, заверенные печатью и подписью. Получив такой документ по почте или с курьером, секретарь, при наличии системы электронного документооборота, регистрирует его в электронном журнале учета, сканирует, и дальнейшая работа будет вестись с электронной копией. Оригинал документа можно убрать в хранилище[73]. Процессы ознакомления, выдача резолюций руководителей

постановка исполнения на контроль – все этапы программа ведет в электронном виде, сохраняя отметки, кто, когда документ открывал, смотрел, исправлял. При этом не надо создавать и регистрировать, а потом уничтожать по акту многочисленные копии поступившего документа[74].

Большую часть переписки организации ведут посредством факсимильной связи. Регистрация и отправка или получение факсов также входит в стандартные обязанности секретаря. Порой приходится часами дозваниваться и «стартовать», чтобы предать какой-нибудь важный документ.

И проблема «нечитаемости» поступивших факсов любому секретарю тоже хорошо знакома. Порой на повторные отправки или расшифровку уходит столько времени, сколько можно было бы потратить на доставку с курьером.

В современных программах автоматизации встроенные факс-модули, позволяющие не только принимать и отправлять документы без участия человека, но и регистрировать их в общих базах входящих и исходящих по сплошной нумерации согласно принятым номенклатурам[75].

Ручной поиск документов тоже отнимает массу времени. Отличительной способностью любой системы автоматизации является именно поиск информации.

В ряде систем он осуществляется посредством ввода известных реквизитов регистрационно-контрольных карточек. Но бывают ситуации, когда не даже этих данных. На помощь приходит индексация текстов документов, примерно такая, как используется для поиска информации в Интернете[76].

Внедрение полноценной системы автоматизации делопроизводства предусматривает комплекс перечисленных выше проблем на основе внедрения единой автоматизированной системы, при которой достигается повышение оперативности управления в организации[78].

В системе электронного документооборота документ не только регистрируется, но и согласовывается, подписывается, пересылается, таким образом, система может поддерживать смешанный документооборот.

3.3 Сравнительный анализ СЭД

Для краткого обзора существующих на российском рынке СЭД были взяты наиболее известные системы, занимающие лидирующие позиции, активно развивающие функционал продукта, тем самым завоевывая новых клиентов. Информацию об этих СЭД можно найти в различных открытых источниках[79].

БОСС-Референт. Разработчик «БОСС-Референт» входит в группу компаний АйТи. Предназначена для автоматизации управленческого документооборота и делопроизводства. Существует на рынке с 1996 года. Преимуществами системы является использованием платформы IBM Lotus, высокотехнологичной архитектурой и длительным опытом внедрения.

ДЕЛО. Разработчик – «Электронные Офисные Системы». Представляет собой промышленное решение для обеспечения автоматизации процессов делопроизводства. Выпущена в 1996 году. Первая отечественная система автоматизации документооборота, получившая государственный сертификат наивысшего качества ЦСЦР Госстандарта РФ.

ЕВФРАТ–Документооборот. Разработчик – «CognitiveTechnologies». Система позволяет реализовать разные схемы автоматизации работы с документами и автоматизировать ключевые бизнес-процессы организации. Существует на рынке с 1997 года. К основным преимуществам разработчики относят возможность использовать систему как коробочное, так и проектное решение.

ЛЕТОГРАФ. Разработчик-«Летограф». Является комплексным решением для управления документами, автоматизации бизнес-процессов и интеграции приложений. Разрабатывается с 2004 года. К преимуществам относят web-ориентированность, гибкость настройки и готовность к развитию.

МОТИВ. Разработчик «Мотив». Система представляется как инструмент управления предприятием. На рынке с 2004 года. Одним из основных преимуществ является сочетание в себе возможностей систем различных классов и понятный функционал.

CompanyMedia. Разработчик – «ИнтерТраст». Является универсальной системой электронного документооборота. Выпущена в 1997 году. Преимуществами называют реализацию на IBM Lotus, функциональность и длительную промышленную эксплуатацию.

DIRECTUM. Разработчик «DIRECTUM ». Представляет собой систему электронного документооборота и управления взаимодействием. На рынке с 2003 года. К преимуществам относят широкую функциональность и простые принципы работы.

DocsVision. Разработчик – «DocsVision », компания выделилась из «DigitalDesign». Система электронного документооборота, позволяющая решить задачи управления документами и процессами. Разрабатывается с 1998 года. Преимущества системы заключаются в разнообразии приложений и возможности развития функционала.

GlobusProfessional. Разработчик – «Промышленные информационные системы». Является корпоративной системой для автоматизации деятельности компании. На рынке с 2006 года. К преимуществам системы относят высокую функциональность, масштабируемость и гибкость.

LanDocs. Разработчик – «Ланит». Технологическая платформа для создания информационно-технологических решений. Разрабатывается с 1996 года. Среди главных преимуществ: функциональность и масштабируемость.

Немаловажным фактором сейчас является скорость внедрения, поэтому проанализируем все СЭД в базовой комплектации потому, как это предложение оптимально подходит для наиболее быстрого запуска. Сравним функционал, стоимость, в том числе на обслуживание[80].

Сравним следующие составляющие российских СЭД: возможность поддержания полного жизненного цикла документов, основной функционал и актуальные добавления и новые версии, возможность работы при территориально-удаленных друг от друга офисах и защиту данных в системе.

Однако, не все производители СЭД, подробно описывают характеристики своего продукта[85].

При сравнении функциональных возможностей СЭД приняты следующие обозначения:

«1» – функция есть;

«0,5» – функция реализована частично либо функционал приобретает дополнительно;

«0» – функция отсутствует.

Для начала сравним выбранные системы по возможности автоматизации жизненного цикла документов.

Таблица 6 – Сравнительный анализ систем по функции автоматизации жизненного цикла документов

Функция	Босс-реф.	Дело	Ефрат	Летограф	Мотив	CompanyMe	DIRECTUM	DocsVision	Globus Pr.	LanDocs
Регистрация документа	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ведение иерархической структуры документов	0	0	1	1	1	0,5	1	1	1	0,5
Ведение журналов работы с документами	0,5	1	1	1	1	1	0,5	0,5	1	1
Ведение регистрационной карточки	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ведение номенклатуры дел	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Сканирование документов	1	0,5	1	1	0,5	1	1	1	1	1
Совместимость с программным обеспечением, обеспечивающим распознавание образов документов	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Наличие шаблонов создаваемых документов	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1
Ведение истории работы с документами, версионность	1	1	0,5	1	0,5	0,5	1	1	1	1
Маршрутизация	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	0,5
Работа с поручениями, контроль	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1
Разграничение прав доступа	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ведение архивов электронных документов	1	0,5	1	0,5	1	1	1	0,5	1	1
Генерация отчетов	1	1	1	1	1	0,5	0,5	1	1	1

В таблице, представленной выше, отражен функционал систем электронного документооборота[91].

Создание архивов и журналов работы с документами реализуется либо отчасти, либо за дополнительную плату.

Следующая таблица демонстрирует возможности систем в случае удаленной работы и взаимодействия пользователей.

Таблица 7 – Сравнительный анализ систем по функциям удаленного пользования и взаимодействия.

Функция	Босс-реф.	Дело	Евфрат	Летограф	Мотив	CompanyMe	DIRECTUM	DocsVision	Globus Pr.	LanDocs
Интеграция с электронной почтой	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0,5
Web-доступ	1	1	1	0,5	0,5	1	0,5	0,5	1	0,5
Средства удаленной работы распределенных офисов в сист., помимо web	1	0	0,5	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0

Под web-доступом здесь подразумевается наличие сервиса просмотра текущих дел в личном кабинете пользователя через Internet-браузер, например, если вам понадобилось войти в систему вне офиса[98].

В открытых источниках часто указываются данные о стоимости СЭД без учета «скрытых» расходов.

На первый взгляд, все кажется понятным, при дальнейшем рассмотрении становится очевидным, что система потребует обновления и технической поддержки, а значит, заказчик задумается об оптимальном расходовании средств.

Таблица 8 – Сравнительный анализ систем по стоимости

Стоимость	Босс-реф.	Дело	Евфрат	Летограф	Мотив	CompanyMe	DIRECTUM	DocsVision	Globus Pr.	LanDocs
Стоимость лицензии	29500	14000	27500	54975	18000	16500	16000	45000*	28500	42000
Плановое обновление	Да	Да*	Да*	Нет данных	Да*	Да*	Да*	Да*	Да	Да
Удаленное техническое обслуживание	Да	Да	Да*	Да*	Да	Да*	Да*	Да	Да	Да

* – Приобретается дополнительно

** – Стоимость минимального пакета из 10 лицензий

В таблице, представленной выше, сравниваются цены базовых пакетов и дополнительные расходы.

Таким образом, можно определить шестерку наиболее функциональных систем электронного документооборота: ЕВФРАТ-Документооборот, ЛЕТОГРАФ . Делопроизводство, DIRECTUM, DocsVision и GlobusProfessional и Дело.

В МАУ «МФЦ» рационально использовать такой программный продукт как «Дело» Семейство программных продуктов «Дело» представляет собой системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота, разработанные компанией «Электронные офисные системы»[113].

Использование системы «Дело» позволяет организовать эффективный контроль за движением и исполнением как бумажных, так и электронных документов организации.

Сегодня «Дело» используют более тысячи компаний и органов власти России и стран СНГ, а общее число установленных рабочих мест превышает 120 000. Ряд регионов РФ выбрали «Дело» как основу построения единой системы документооборота всех органов власти[118].

Система «Дело»:

- успешно используется как государственными организациями, так и коммерческими компаниями всех областей деятельности;
- поддерживает автоматизацию работы с документами в любой организации, использующей от единиц до тысячи рабочих мест;
- позволяет работать как в локальной сети, так и удаленно – через Интернет («ДЕЛО-WEB»);
- использует стандартные, широко применяемые технологические платформы (MSWindows, Oracle, MSOffice, MSSOL) и не требует дополнительных вложений в IT-инфраструктуру;
- обеспечивает необходимый уровень защиты данных и конфиденциальность информации;
- соответствует всем нормативным требованиям, как российского делопроизводства, так и международных стандартов;
- обеспечивает как автоматизацию классического «бумажного» делопроизводства, так и смешанный «бумажно-электронный» вариант, а также полноценный электронный документооборот с использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП);
- представляет возможность массового перевода бумажных документов в электронный вид и помещения их в базу данных систем (опция “Поточное сканирование”);
- поддерживает полный цикл работы с проектами документов, в том числе их маршрутизацию и версиюность;
- имеет открытую архитектуру и предоставляет возможность интеграции с другими программными средствами.

Программный продукт «Дело-Секретарь» из семейства «Дело» является однопользовательской системой, предназначенной для автоматизации

делопроизводства в организациях с небольшим документопотоком и штатом сотрудников[73]. Это оптимальное решение с точки зрения соотношения цены и набора выполняемых функций. «Дело-Секретарь» настраивается на индивидуальную строку организации и позволяет эффективно решать поставленные задачи ведения локального делопроизводства, и интегрировано почтовыми и другими стандартными офисными программами[120].

Основными функциями системы является:

- регистрация входящих, исходящих и внутренних документов;
- формирование номера документа на основе шаблона определяемого пользователем;
- реализация возможности автоматического прикрепления к регистрационной карточке документа файлов (электронных образов документов) в любом формате;
- ввод резолюций, поручений руководства и информирование о них работников организаций;
- контроль исполнения документов;
- ведение журналов передачи документов;
- формирование оперативных сводок и стандартных отчетов руководства организации.

3.4 Эффективность внедрения элементов электронного документооборота в МАУ «МФЦ»

Внедрение информационных технологий сопряжено с капитальными вложениями на приобретение программных продуктов и на разработку проектов, выполнение подготовленных работ и подготовку кадров. Поэтому внедрению должно предшествовать экономическое обоснование целесообразности.

Экономический эффект от внедрения средств автоматизации является преимущественно косвенным, так как внедренные средства автоматизации не являются прямым источником дохода, а выражаются либо вспомогательным

средством организации получения прибыли, либо помогают минимизировать затраты[121].

Оценить экономический эффект от использования программы можно двумя способами: простым и сложным (проводится квалифицированными специалистами по итогам обследования бизнес-процессов предприятия).

Главный экономический эффект от внедрения средств автоматизации заключается в улучшении экономических и хозяйственных показателей работы предприятия, в первую очередь за счет повышения оперативности и управления и снижения трудозатрат на реализацию процесса управления, то есть сокращения расходов на управление[132]. Для большинства предприятий экономический эффект выступает в виде экономии трудовых и финансовых ресурсов, получаемы от:

- снижение трудоемкости расчетов;
- снижение трудозатрат на поиск и подготовку документов;
- экономии на расходных материалах (бумага, диски, картриджи, канцелярия)
- сокращения служащих предприятия.

Снижение же трудозатрат на предприятии возможно за счет автоматизации работы с документами.

Критерием эффективности создания и внедрения новых средств автоматизации является ожидаемый экономический эффект. Он определяется по формуле (1).

$$\mathcal{E} = \mathcal{E}_p - E_n \cdot K_p, \quad (1)$$

где, \mathcal{E} —ожидаемый экономический эффект;

\mathcal{E}_p —годовая экономия;

E_n —нормативный коэффициент ($E_n=0,15$);

K_p —капитальные затраты на проектирование и внедрение, включая первоначальную стоимость программы.

Годовая экономия Эр складывается из экономии эксплуатационных расходов и экономии в связи с повышением производительности труда пользователя в формуле (2).

$$\text{Эр}=(P1-P2)+\Delta P_{\text{п}}, \quad (2)$$

где, P1 и P2 – соответственно эксплуатационные расходы до и после внедрения разрабатываемой программы;

$\Delta P_{\text{п}}$ – экономия от повышения производительности труда дополнительных пользователей.

Рассчитаем экономический эффект от внедрения в МАУ «МФЦ» системы «Дело».

Стоимости капитальных затрат $K_{\text{п}}$ складывается из суммы следующих составляющих:

- прохождение курсов специалистом службы ИТ (39 900 рублей)
- приобретение лицензий «Дело» и установки системы на 3 рабочих мест.

Согласно данным официального сайта поставщиков программы «Дело» стоимость лицензии составляет от 14 000 рублей.

Таким образом, общая сумма капитальных затрат составит:

$$K_{\text{п}}=39\,900+(14\,000 \cdot 3)=81\,900 \text{руб} \quad (3)$$

При расчете эксплуатационных расходов до и после внедрения разрабатываемой программы будем учитывать сумму затрат на бумагу, картриджи и канцелярию, выделяемую в среднем на месяц для одного работника отдела кадров. Если до автоматизации эта сумма составляла порядка 2 000 рублей в месяц, то после автоматизации она составит ориентировочно не более 500 рублей.

Соответственно разница между P1 P2, которая необходима для расчета годовой экономии Эр составит:

$$P1-P2=(2\,000 \cdot 3 \cdot 12)-(500 \cdot 3 \cdot 12)=54\,000 \text{рублей} \quad (4)$$

Далее необходимо рассчитать экономию от повышения производительности труда дополнительных пользователей $\Delta P_{\text{п}}$.

При расчете данного показателя будем исходить из этого факта, что в среднем благодаря внедрению систем автоматизации делопроизводства (в том числе и кадрового) повышается эффективность работы, и экономится до 30% рабочего времени.

Средняя заработная плата сотрудника МАУ «МФЦ» составляет 12 000 рублей. Следовательно, стоимость одного рабочего часа, исходя из средней продолжительности рабочего времени в месяц 160 часов, составляет 75 рублей.

Если учесть экономию рабочего времени в 30% то итоговая продолжительность работы составит 112 часов и соответственно ее оплата (при той же стоимости часа) составит 8 400 рублей.

Учитывая все перечисленные показатели, экономию от повышения производительности труда пяти работников можно рассчитать по следующей формуле (5).

$$\Delta P_{п} = 3 \cdot (3п1 - 3п2), \quad (5)$$

где $3п1$ – средняя зарплатная плата сотрудника;

$3п2$ – средняя заработная плата сотрудника с учетом высвобождения времени после автоматизации основных функции. В данном случае $\Delta P_{п}$, рассчитанной с учетом заработной платы на пятерых работников в течение 12 месяцев, равно:

$$\Delta P_{п} = (12\ 000 - 8\ 400) \cdot 3 \cdot 12 = 129\ 600 \text{ рублей} \quad (6)$$

В этом случае годовая экономия \mathcal{E}_p составит:

$$\mathcal{E}_p = (P1 - P2) + \Delta P_{п} = 54\ 000 + 129\ 600 = 183\ 600 \text{ рублей} \quad (7)$$

Следовательно, после всех необходимых расчетов ожидаемый экономический эффект \mathcal{E} составляет:

$$\mathcal{E} = \mathcal{E}_p - E_n \cdot K_{п} = 183\ 600 - 0,15 \cdot 81\ 900 = 171\ 315 \text{ рублей} \quad (8)$$

Таким образом, минимальный ожидаемый экономический эффект от внедрения системы «Дело» составит 171 315 рублей, что превышает первоначальные затраты более чем на 100%. Следовательно, ВКР можно признать экономически эффективным.

Вывод по третьему разделу

Таким образом, проведенные в работе анализ и исследования документационного обеспечения управления МАУ «МФЦ» были выявлены недостатки, которые в свою очередь послужили основанием для разработки предложений по совершенствованию делопроизводства.

Проанализировав представленные на рынке программные продукты, мною была выбрана и предложена к внедрению предприятием система «Дело», разработанная компанией «Электронные офисные системы».

Внедрение СЭД позволит:

- сократить затраты времени на поиск информации;
- повысить эффективность ресурсов за счет издержек вэкономических издержек в процессе осуществления управленческой деятельности.

Расчеты показали, что эффективность составит 171 315 рублей в год.

Опытная эксплуатация системы электронного документооборота позволит повысить эффективность работы МАУ «МФЦ», значительно сократить возвратные движения документов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Деятельность любой организации связаны с созданием, обработкой движением, поиском документов. Документы поступают в организацию от клиентов, других организации, создаются в самой организации, передаются из подразделения в подразделение, поступают руководству для принятия решения и т.д.

Основные факторы повышения эффективности предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям связаны с:

1. Утверждением полного перечня документов, необходимого для предоставления услуги.

2. Осуществлением межведомственных взаимодействий органов власти, которые участвуют в предоставлении услуг.

3. Существенным уменьшением сроков по предоставлению услуг, а именно:

- в первую очередь, максимальных сроков предоставления услуги;
- сроков осуществления отдельных процедур административного характера;
- сроков исполнения отдельных действий органами исполнительной власти;
- уменьшения сроков согласований решений, возникающих в рамках предоставления услуг;
- сроков предоставления информации заявителям;

От того, как организован документооборот фирмы, зависит эффективность работы организации в целом. Создание эффективной системы документооборота является сегодня одним из основополагающих фактов повышения его экономической стабильности.

В процессе работы использовался значительный комплекс источников, в первую очередь законодательные акты и нормативно-методические документы.

Среди основных проблем МАУ «МФЦ» были выделены:

В организации они следующие:

- дублирование регистрации исходящих документов, которая велась в журнале исходящих документов и в журнале регистрации исходящих факсов;

– в дела помещаются лишние экземпляры и документы, не относящиеся непосредственно к входящим документам отдела;

– нет номенклатуры дел организации-систематизированного перечня наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков хранения, оформленного в установленном порядке;

– затруднен поиск документов;

– на подготовку и утверждения документа уходит много времени.

Как видно, проблем немало, фактическая неуправляемость организации, которая выражается в том, что руководители не могут ответить даже на такие общие вопросы по документам и исполнителям: какие документы и по каким проблемам находятся в работе; чем занимались и занимаются конкретные исполнители и подразделения.

Причинами выявленных проблем являются: недостаточная автоматизация работы с документами в МАУ «МФЦ». Решить проблему можно путем внедрения элементов электронного документооборота в организацию.

Цель выпускной квалификационной работы – провести анализ организации и технологии документационного обеспечения деятельности МАУ «МФЦ Кунашакского муниципального района Челябинской области» и разработать и внести рациональные предложения по совершенствованию документационного обеспечения управления.

Задачи выпускной квалификационной работы:

1) дать общую характеристику организации;

2) изучение организации службы документационного обеспечения управления компании, анализ документооборота;

3) изучение и анализ нормативных документов, регламентирующих организацию делопроизводства;

4) разработка предложений по совершенствованию работы с документами;

5) внесение предложений по автоматизации делопроизводства и документооборота;

б) рассчитать экономическую эффективность.

Проанализировав на рынке программные продукты, мною была выбрана и предложена к внедрению система «Дело», разработанная компанией «Электронные офисные системы». Система освобождает персонал учреждения от большей части рутинной работы и значительно экономит рабочее время, повышает эффективность работы.

При ежегодном росте документооборота компании предлагается внедрение полноценной системы автоматизации делопроизводства для эффективности организации работы с документами, которое приводит к улучшению качества управления.

Таким образом, документация, будучи тесно связанной, со всеми формами управленческой деятельности. Используется аппаратом управления в качестве способа и средства реализации возложенных на него функций.

Одной из функций управления является создание документов и их использование в производстве. Обработкой, хранением, организацией и использованием документальной информации в системе управления занимаются профессионалы, специалисты служб документационного обеспечения управления (ДООУ) и насколько профессионально ведется документация, зависит успех управленческой деятельности в целом.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Нормативно-правовые документы

- 1 Абрамов, А.Е. Основы анализа финансовой, хозяйственной и инвестиционной деятельности предприятий / А.Е. Абрамов. – М.: АКДИ, 2017.– 145 с.
- 2 Аверин, А.Н. Социальная политика: Энциклопедия / А. Н. Аверин, А.М. Бабич, Л.И. Берсова. – М.: Альфа-пресс, 2010.–416 с.
- 3 Агошкова, Н.Н. Организация электронного документооборота с применением программ: практические рекомендации/ Н.Н. Агошкова. – Орел: ОрелГАУ, 2013. — 53 с.
- 4 Акимова, А.Б. Муниципальные услуги: формирование системы управления. Кемерово: Кузбассвузидат. / А.Б. Акимова, З.З.Муллагалеева. – М.: 2009. – 204 с.
- 5 Алексеева, М.М. Планирование деятельности фирмы / М.М. Алексеева. – М., 2005. – 360 с.
- 6 Алескеров, Ф.Т. Оценки качества государственного управления. Препринт №WP8/2006/02, серия WP8 Государственное и муниципальное управление / Ф.Т. Алескеров. – М.Юристъ, 2011. –320 с.
- 7 Амиров, А.Р. Документационное обеспечение управления в организациях: учебное пособие / А.Р. Амиров, В.И. Михайлов. – Уфа: БГПУ имени М. Акмуллы, 2009. – 176 с.
- 8 Андреева, В.И. Делопроизводство: учебное пособие/ В.И. Андреева.М: Изд-во «Интел-Синтез»,2014г. – 192 с.
- 9 Анышин, В.М. Инвестиционный анализ / В.М. Анышин – М.: Дело, 2013. – 86 с.
- 10 Аширов, Д.А. Управление персоналом: учебное пособие для вузов по специальности / Д.А. Аширов. – М.: Проспект, 2005. – 432 с.

- 11 База знаний «Ведение бизнеса». [Электронный ресурс]. – Режим доступа:– <http://businessmens.ru/> – Заглавие с экрана. – (Дата обращения: 14.05.2019).
- 12 Баканов, М.И. Теория анализа хозяйственной деятельности / М.И. Баканов. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 158 с.
- 13 Балабанов, И.Т. Основы финансового менеджмента. / И.Т. Балабанов.– М.:, Финансы и статистика, 2000. – 395 с.
- 14 Балабанов, И.Т. Финансовый анализ и планирование хозяйствующего субъекта / И.Т Балабанов – М.: Финансы и статистика, 2014. – 208 с.
- 15 Балдин, К.В. Информационные системы в экономике / К.В. Балдин. – М: Изд-во "Дашков и Ко", 2006г. – 250с.
- 16 Балдин, К.В., Риск-менеджмент: учебное пособие. / К.В Балдин. – М.: Гардарики, 2015. – 285 с.
- 17 Бард, В.С. Инвестиционные проблемы российской экономики / В.С. Бард – М.: Экзамен, 2006 г. – 285 с.
- 18 Барноглыц, С.Б. Экономический анализ хозяйственной деятельности предприятий и объединений / С.Б. Барноглыц. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 427 с.
- 19 Басаков, М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: учебное пособие для студентов экономических вузов/ М.И. Басаков. – Р: Изд-во «Феникс», 2016г. – 320 с.
- 20 Басаков, М.И. От приема на работу до увольнения. Оформление документов в соответствии с новым Трудовым кодексом /М.И.Басаков. – М.:Проспект, 2003. – 232 с.
- 21 Бахрах, Д. Н. Государственная служба России./ Д.Н. Бахрах М.: Изд. «Проспект», 2008- 152 с.
- 22 Бачило, И.Б. Аналитический доклад «Нормативно-правовое регулирование права граждан на информацию и информационной открытости государственной власти». / И.Б. Бачило. – М.: 2011. – 300 с.

- 23 Белобтецкий, И.А. Прибыль предприятия. / И.А. Белобтецкий. – Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2016. – 172 с.
- 24 Беломестнов, В.Г. Управление инвестиционными процессами / В.Г. Беломестнов. – Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2015. – 172 с.
- 25 Бизнес-план. Методические материалы – 3-е изд., доп. / Под ред. Н.А. Колесниковой, А.Д. Миронова. – М.: «Финансы и статистика», 2006. – 410 с.
- 26 Бланк, И.А. Инвестиционный менеджмент. Учебный курс / И.А. Бланк – М.: Ника-центр, 2014. – 448с.
- 27 Бланк, И.А. Инвестиционный менеджмент./ И.А. Бланк – К.: Эльга-Н, 2014. – 162 с.
- 28 Блохина, В.Г. Инвестиционный анализ./ В.Г. Блохина – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. – 108 с.
- 29 Блохина, В.Г. Инвестиционный анализ./ В.Г. Блохина – Ростов н/Д.: Феникс, 2012. – 109 с.
- 30 Бобылева, М.П. Корпоративная система документооборота и корпоративная культура: аспекты взаимоотношения / М.П. Бобылева// Делопроизводство. – 2009. –№2. С.40-46.
- 31 Богатин, Ю.В. Оценка эффективности бизнеса и инвестиций. / Ю.В. Богатин – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 284 с
- 32 Борисов, А.Б. Словарь «Борисов А.Б. Большой экономический словарь» / А.Б. Борисов. – М.: Книжный мир, 2013. – 895 с.
- 33 Борисова, О.В. Ключевые направления типизации бизнес-планов на современном этапе развития экономики. / О.В. Борисова – Концепт. 2015. – 332 с.
- 34 Бородина, Е.И. Финансы предприятий / Е.И. Бородина – М.: Банки и биржи, 2010. – 208 с.
- 35 Бочаров, В.В. Инвестиции: учебник / В. В. Бочаров. – СПб.: Питер, 2014. – 384с.
- 36 Бурменко, Т.Д. Сфера услуг: экономика: Учебное пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко. Под ред. Т.Д. Бурменко. М.: Кнорус, 2012- 345 с.

- 37 Быкова, Т.В. Делопроизводство: учебник/под редакцией Т.В. Кузнецовой. – М.: МЦФЭР, 2012-506 с.
- 38 Бычков, Д.А. Кодекс лучшей практики предоставления социальных услуг./А.Д. Бычков, К.В. Чагин М.: Фонд «Институт экономики города», 2010. – 387 с.
- 39 Валовой, Д.В. Социальный менеджмент. /Д.В. Валовой М.: «Интел-синтез», 2012. – 384 с.
- 40 Василенко, И.А. Административно-государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия./ А.И. Василенко М.: Логос, 2011. 95 с.
- 41 Васильева, А.Ф. Зарубежный опыт правового регулирования публичных услуг // А.Ф. Васильева Журнал Российского права. 2012. №12. С. 13-20
- 42 Васильева, Н.В.,. Муниципальные услуги: путь к эффективности. /Н.В. Васильева, Е.П. Доманевская, С.А. Кирсанова ООО «Издательство «Петрополис», 2013. – 271 с.
- 43 Володько, В.Ф. Основы менеджмента: учеб.пособие для студентов эконом. специальностей учреждений, обеспечивающих получение высш. образования/ В.Ф. Володько – Минск: Изд-во «Адукацыя и выхаванне», 2011г. – 300с
- 44 Восколович, Н.А. Экономика платных услуг: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению «Экономика», специальности «Государственное и муниципальное управление». / Н.А. Восколович. – М.: Юнити-Дана, 2011- 388 с.
- 45 Все об инвестициях «Куда инвестируем». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – <https://kudainvestiruem.ru/> – Заглавие с экрана. – (Дата обращения: 14.05.2019).
- 46 Глазунова, Н.И. Система государственного управления: Учебник для вузов. / Н.И. Глазунова.– М.: ЮНИТА-ДАНА, 2008 –412 с.

- 47 Глухов, В. В. Менеджмент: Учебник для вузов.3-е изд./ В.В. Глухов. – СПб: Изд-во Питер, 2007г. – 300с.
- 48 Глухов, В.В. Менеджмент: учеб.для экон. Специальностей вузов / В.В. Глухов. – СПб: Питер , 2014. – 608 с.
- 49 Головань, С.И. Бизнес планирование: учеб. Пособие / С.И. Головань – М.: Феникс, 2016. – 180 с.
- 50 Головщинский, К.И., Комплексные услуги, обзор опыта реализации принципа «одного окна», многофункциональный центр как организационная форма реализации принципа «одного окна»./ К.И. Головищинский, Е.В. Тюменцева, И.М. Степанов – М.: 2012- 213 с.
- 51 Гольдштейн, Г.Я. Основы менеджмента: Учебное пособие, изд.2-е, доп. и перераб/ Г.Я. Гольдштейн. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2015г. – 350с.
- 52 Гончаренко, Л.П. Инвестиционный менеджмент: учебное пособие./ Л.П Гончаренко – М.: КНОРУС, 2015. – 296с.
- 53 ГОСТ Р 50922-2006 «Защита информации. Основные термины и определения» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2006 № 373-ст) // КонсультантПлюс. Технология 3000: Версия Проф [Электронный ресурс] / ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон.дан. и прогр. – М., 2019. – (Серия 400).
- 54 ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 27 февраля 1998 г. № 28) // КонсультантПлюс. Технология 3000: Версия Проф [Электронный ресурс] / ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон.дан. и прогр. – М., 2019. – (Серия 400).
- 55 ГОСТ Р 7.0.97—2016 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.» (утв. Приказом Росстандарта Российской Федерации от 08.12.2016№ 2004-ст) // КонсультантПлюс. Технология 3000: Версия Проф [Электронный ресурс] / ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон.дан. и прогр. – М., 2019. – (Серия 400).

56 ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 12.03.2007 № 28-ст) // КонсультантПлюс. Технология 3000: Версия Проф [Электронный ресурс] / ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон.дан. и прогр. – М., 2019. – (Серия 400).

57 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 №14-ФЗ (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2012) // КонсультантПлюс. Технология 3000: Версия Проф [Электронный ресурс] / ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон.дан. и прогр. – М., 2019. – (Серия 400).

58 Гридасов, В.М. Конспект лекций по дисциплине «Инвестирование» (для студентов экономических специальностей всех форм обучения) / В.М. Гридасов–Краматорск: ДГМА, 2013. – 72 с.

59 Гридасов, В.М. Конспект лекций по дисциплине «Инвестирование» (для студентов экономических специальностей всех форм обучения) / сост. В.М. Гридасов, С.В. Кривченко. – Краматорск: ДГМА, 2013. – 72 с.

60 Гринберг, А.С., Информационный менеджмент: Учебное пособие для вузов./ А.С. Гринберг. – М: Изд-во «ЮНИТИ-ДАНА», 2003г. – 400с.

61 Грузинов, В.П. Экономика предприятия: учебник для ВУЗов / В.П. Грузинов –М.: ЮНИТИ, 2012. – 89 с. 75

62 Гуляев, В.Г. Организация туристской деятельности / В.Г. Гуляев. – М.: Нолидж,2013. – 312 с.

63 Данилин, А. Электронные государственные услуги и административные регламенты./ А. Данилин. – М.: Инфра-М, 2012 – 461 с.

64 Деева, А.И. Инвестиции: учебное пособие / А.И. Деева. – М.: Изд-во «Экзамен»,2016. – 436 с.

65 Демин, А.А. Государственная служба: Учебное пособие, 6-е изд., испр. и доп., ВУЗ./ А.А. Демин М.: Изд. «Книгодел», 2014. – 871 с.

66 Добролюбова, Е. Использование показателей эффективности и результативности органов государственной власти: международный опыт. Документ Всемирного банка, / Е. Добролюбова. – М.: 2009. –113 с.

67 Друкер, П. Задачи менеджмента в XXI веке. / П. Друкер – М.: Вильямс, 2011–272 с.

68 Егорова, Л.Б. Документационное обеспечение управления: учебное пособие / Л.Б. Егорова. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. – 410 с.

69 Еланцева, О.П. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / О.П. Еланцева. — М: ФЛИНТА, 2018. – 312 с.

70 Илларионов, А.Е. Как повысить качество услуг на местном уровне// А.Е. Илларионов. Практика муниципального управления. 2011. №3. С. 31-23

71 Кабашов, С.Ю. Управление документами и офисом местной администрации: пособие для управляющего делами: учебное пособие / С.Ю. Кабашов.– Москва: ФЛИНТА, 2017. – 205 с.

72 Капаров, С. Г. Стандарты предоставления государственных услуг./С.Г.Капаров М.: Изд. «Книгодел», 209- 125 с.

73 Кирсанова, М.В. Современное делопроизводство: Учеб.пособие – 3-е изд. /М.В.Кирсанова – М.: ИНФРА-М,2015.-231 с.

74 Ковалев, М. М., Услуги государственных структур в электронной форме / М.М. Ковалев. // Финансы, учет, аудит. 2013. № 7. С. 2-3.

75 Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (с изм. и доп. от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) // Консультант Плюс. Технология 3000: Версия Проф [Электронный ресурс] / ЗАО «Консультант Плюс». – Электрон.дан. и прогр. – М., 2019. – (Серия 400).

76 Косов, А.Г. Хрестоматия по документной лингвистике: Законодательные акты, регламентирующие систему документооборота: хрестоматия / А.Г. Косов. – М: ФЛИНТА, 2018. –147 с.

77 Кострова, Ю.Б. Организация и технология документационного обеспечения управления: учебное пособие / Ю.Б. Кострова, Л.Б. Егорова, О.В. Лозовая. –СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2012. – 347 с.

78 Крутин, А.Б., Инвестиции и экономический рост предпринимательства / А.Б. Крутин, Е.Г. Никольская. – СПб.: Лань, 2009 г. – 254с.

79 Кузнецов, И.Н. Делопроизводство: справочное пособие / И.Н. Кузнецов. – М: Дашков и К, 2017. – 460 с.

80 Кузнецов, И.Н. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие. 2-е изд., перераб. И доп. /И.Н.Кузнецов. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2012– 413 с.

81 Кузнецова, Т.В. Организация и технологии документационного обеспечения управления: учебник для вузов/ Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина, Т.А. Быкова. – М.: Издательство Юнти – Дана. 2014.-222 с.

82 Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия./К.Лавлюк М.: Вильямс, 2011. 1008 с.

83 Лежнина, М.А. К вопросу об эффективности предоставления государственных услуг / М.А. Лежнина, И.Н. Исупова. / Вестник МарГТУ.2008. №1. С. 34-43.

84 Литвин, М.И. Прогнозирование прибыли на основе факторной модели. / М.И. Литвин. Финансовый менеджмент, № 6, 2015. – 206 с.

85 Лобанов, В.В. Концепция качества в государственном управлении // В.В. Лобанов. Вестник государственной службы. 2011. № 8. С. 22-25.

86 Лопарева, А.М. Экономика организации (предприятия): учебно-методический комплекс / А.М. Лопарева. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013. –400 с.

87 Любушин, Н.П. Анализ финансового состояния организации / Н.П. Любушин. – М.: Эксмо, 2014. – 308 с.

88 Магомедов, К.О. Социология государственной службы./К.О. Магомедов М.: Изд. 3-е, перераб. и доп. М.: ВВИА им. Проф. Н.Е.Жуковского, 2010- 243 с.

- 89 Максимова, В.Ф. Инвестиции. Учебно-методический комплекс. / В.Ф. Максимова. – М.: Изд. центр ЕАОИ, 2016. – 182 с.
- 90 Максимова, В.Ф. Инвестиции и финансы: учебно-методический комплекс / В.Ф. Максимова. – М.: Изд. центр ЕАОИ, 2013. – 285 с.
- 91 Марголин, А.М. Инвестиционный анализ./ А.М. Марголин – М.: РАГС, 2012. – 139 с.
- 92 Маренков, Н.Л. Основы управления инвестициями. Учебник для ВУЗов / Н.Л. Маренков – М: Эдиториал, 2013. – 480с.
- 93 Маркин, Ю.П. Экономический анализ / Ю.П. Маркин. – М.: Омега-Л, 2012.–315 с.
- 94 Межуева, Т.Н. Кадровое делопроизводство в вопросах и ответах / Т.Н. Межуева. – М: ГроссМедиа, 2012. – 296 с.
- 95 Межуева, Т.Н. Справочник по делопроизводству: справочник / Т.Н. Межуева. – М: ГроссМедиа, 2012. – 264 с.
- 96 Методические рекомендации по созданию реестров государственных услуг и разработке стандартов государственных услуг / ГУ-ВШЭ. М.: Вильямс, 2011-401 с.
- 97 Митрофанов, Е.П. Электронный документооборот в финансовой системе региона: монография / Е.П. Митрофанов. — Электрон.дан. — М: Креативная экономика, 2011. — 180 с.
- 98 Мишенин, С.Е. Организация и технология документационного обеспечения управления [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.Е. Мишенин. – Кемерово: КемГУ, 2017. – 478
- 99 Никулин, В.И. Документационное обеспечение управления: рабочая тетрадь: учебное пособие / В.И. Никулин. – Пенза: ПензГТУ, 2012. – 143 с.
- 100 Носырев, И. Стиль управления как основа взаимодействия руководителя и подчиненных/ И.Носырев //Кадровый менеджмент. – 2014.-13 июня.
- 101 Постановление Государственного комитета Российской Федерации по статистике от 5.01.2004 №1 «Об утверждении унифицированных форм»

[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=47274>. – Заглавие с экрана.

102 Постановление Министерства труда России от 25.11. 1994 № 72 «Об утверждении Межотраслевых укрупненных нормативов времени на работы по документационному обеспечению управления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pravoteka.ru/pst/190/94903.html>. – Заглавие с экрана.

103 Постановление Минтруда Российской Федерации от 10.10.2003 № 69 «Об утверждении Инструкции по заполнению трудовых книжек» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=44948> – Заглавие с экрана.

104 Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2003 №677 «Об общероссийских классификаторах технико-экономической и социальной информации в социально-экономической области» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=82540>. – Заглавие с экрана.

105 Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении оказания услуг почтовой связи» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc>. – Заглавие с экрана.

106 Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rusarchives.ru/lows/pohkuidaf.shtml>. – Заглавие с экрана.

107 Приказ Минкультуры Российской Федерации от 25.08.2010 «Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»

[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=104953;dst=0;ts=2F9CAFB4C347FD4F1B0CEE8A4B507E96>. – Заглавие с экрана.

108 Приказ Минсвязи Российской Федерации от 02.07.2001 № 162 «Об утверждении и введении в действие типовых инструкций по охране труда» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2011/04/15/sp-spiddok.html>. – Заглавие с экрана.

109 Пудовина, А.И. Проблемы документооборота и документационного обеспечения управления в свете современных стандартов: учебное пособие / А.И. Пудовина, А.И. Чигрина, А.Р. Шаисламов.— Уфа: БГПУ имени М. Акмуллы, 2015. – 145 с.

110 Пьянзин, К.А. Универсальные системы управления документами / К.А. Пьянзин // Журнал сетевых решений/LAN. – 2013. – №12

111 Решение коллегии Росархива от 06.02.2002 «Основные правила работы архивов организаций» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.termika.ru/dou/docs/detail.php?ID=1651>. – Заглавие с экрана.

112 Романов, Д.А. Правда об электронном документообороте / Д.А. Романов, Т.Н. Ильина, А.Ю. Логинова. – М: ДМК Пресс, 2009. – 220 с.

113 Схиртладзе, А.Г. Информационное обеспечение управления качеством: учебник / А.Г. Схиртладзе. – Пенза: ПензГТУ, 2015. — 398 с.

114 Терещенко, Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Л.К. Терещенко. Журнал российского права. 2012. № 10. С. 17-19.

115 Тимофеева, Е.С. Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом: учебное пособие: учебное пособие / Е.С. Тимофеева. – СПб: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 175 с.

116 Тищенко, А.А. Автоматизация документооборота: учебное пособие / А.А. Тищенко. – М: ФЛИНТА, 2018. – 108 с.

117 Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 23.04.2012) // КонсультантПлюс. Технология 3000: Версия Проф [Электронный

ресурс] / ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон.дан. и прогр. – М., 2012. – (Серия 400).

118 Федеральный закон «О почтовой связи» от 17.07.1999 № 176-ФЗ)// КонсультантПлюс. Технология 3000: Версия Проф [Электронный ресурс] / ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон.дан. и прогр. – М., 2012. – (Серия 400).

119 Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.11.2004 № 125-ФЗ // КонсультантПлюс. Технология 3000: Версия Проф[Электронный ресурс] / ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон.дан. и прогр. – М., 2019. – (Серия 400).

120 Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 06.04.2011) // КонсультантПлюс. Технология 3000: Версия Проф [Электронный ресурс] / ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон.дан. и прогр. – М., 2019. – (Серия 400).

121 Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/popular/techreg/45_1.html. – Заглавие с экрана.

122 Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2006/05/05/obraschenie-dok.html>. – Заглавие с экрана.

123 Федеральный закон Российской Федерации от 25.07.2011 № 261-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О персональных данных» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2011/07/27/dannye-dok.html>. – Заглавие с экрана.

124 Федеральный конституционный закон Российской Федерации от 25.12.2000 г. №2 – ФКЗ (с изменениями от 9 июля 2002 г., 30 июня 2003 г.) «О государственном гербе Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nalog.consultant.ru/doc29674>. – Заглавие с экрана.

125 Халиков, М.И. Система государственного и муниципального управления: Учебник./ М.И. Халиков. – М.: Флинта, 2008- 331 с.

126 Харусь, О.А. Корпоративное регулирование документационного обеспечения управления: учебно-методическое пособие / О.А. Харусь. – Томск: ТГУ, 2015. – 48 с.

127 Харусь, О.А. Методика рационализации документационного обеспечения управления: учебно-методическое пособие / О.А. Харусь. – Томск: ТГУ, 2015. – 58 с.

128 Чалая, Ю.Ю. Формирование реестров государственных услуг (работ) // Ю.Ю. Чалая. Бюджет. 2010. №10. 96 с.

129 Чернецкая, Л.М. Делопроизводство (документационное обеспечение управления): учебное пособие / Л.М. Чернецкая. – Томск: ТГУ, 2013. – 234 с.

130 Чиркин, В.Е. Государственное и муниципальное управление /В.Е. Чиркин – М.: Юристъ, 2011.–320 с.

131 Чуковенков, А.Ю. Административные регламенты исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) / А.Ю. Чуковенков. – М.: Секретарь-референт. 2009. № 4. 100 с.

132 Широкова, Ю. Повышение эффективности взаимодействия государства и общества / Ю.Широкова. – М.:Юристъ, 2011. –320 с.