

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**ОПТИМИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА В АДМИНИСТРАЦИИ
ВОЛОКОНОВСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Выпускная квалификационная работа бакалавра
заочного отделения 5 курса группы 05001255
Есауловой Инны Сергеевны**

**Научный руководитель
кандидат социологических наук, доцент
Быхтин О.В.**

БЕЛГОРОД, 2017 год

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В УПРАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ.....	8
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛОКОНОВСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ.....	26
РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛОКОНОВСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ.....	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	64
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	69
ПРИЛОЖЕНИЯ	76

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В современных условиях для повышения эффективности управления необходимо совершенствование работы с документами, так как всякое управленческое решение всегда базируется на информации, на служебном документе.

Организация работы с документами влияет на качество работы аппарата управления, организацию и культуру труда управленческих работников. Совершенствование управления производственно-хозяйственными системами, повышение уровня организации и эффективности управленческого труда во многом зависит от того, насколько рационально поставлено делопроизводство и насколько качественно ведется документация, гарантируется успех управленческой деятельности в целом.

Значение делопроизводственного обслуживания как одной из важнейших сфер деятельности определяется рядом факторов и, прежде всего, его универсальностью. Основу информационной среды любого предприятия, организации или учреждения составляют документы, созданные как «традиционным» рукописным, машинописным, типографическим способом, так и полученные с использованием компьютерных технологий. Содержащаяся в них информация будет обладать юридической силой и может быть использована только при совершении ряда обязательных делопроизводственных операций. В правильной организации делопроизводства заложена основа сохранности и эффективного использования документной информации в будущем.

В современном динамичном мире муниципальные служащие тратят от 50 до 90 % своего рабочего времени на коммуникации, связующие процессы, сопряженные с обработкой документации. Руководители организаций несут персональную ответственность за состав, сохранность и правильное

оформление документов. Беспорядок в хранении документов может обернуться риском потери ценной информации, что может негативно отразиться на деятельности организации. Неправильно оформленные документы или их отсутствие может послужить причиной нареканий и штрафных санкций при различных проверках организации.

По подсчетам специалистов безвозвратно теряется около 15% бумажных документов и почти треть рабочего времени сотрудники тратят на их поиск.

Документационное обеспечение имеет в сфере муниципального управления не меньшую важность, чем материальные, трудовые, энергетические, финансовые и другие ресурсы.

Эффективность деятельности управления в значительной степени зависит от качества организации делопроизводства. От того, как построена система документационного обеспечения, во многом зависят эффективность, экономичность и организация управленческого труда, культура работы управленческого персонала.

Таким образом актуальность темы исследования определяется:

- во-первых, исключительной значимостью проблемы совершенствования организации документооборота в системе муниципального управления;
- во-вторых, необходимостью преодоления негативных явлений в организации документационного обеспечения в муниципальном управлении.

Степень научной разработанности темы исследования. Проблема организации документооборота в управлении муниципальным образованием освещена недостаточно широко. Содержательный анализ специальной литературы показал, что существует ряд разработок, соответствующих данной теме работы. Общая история зарождения делопроизводства в России

рассматривается в работах: В.И. Андреевой, Н.М. Березиной, Ю.М. Демина¹, а также М.В. Кирсановой, М.В. Стенюкова и др².

Различные законодательные акты субъектов Российской Федерации в отношении административных комиссий, порядок их образования и основные функции рассматриваются в ряде научных статей В.И. Ивакина, А.П. Ключниченко, М.Я. Масленникова, В.Н. Савина и В.Н. Хорькова³.

Помимо обобщающих трудов в использованных опубликованных источниках можно выделить работы, раскрывающие отдельные аспекты данной проблематики. В последние годы приобретает особую актуальность организация документооборота именно в муниципальных образованиях, с чем связан возросший интерес исследователей к данной теме. Особо следует выделить следующих авторов: М.В. Кузнецова, Ф. Ланкастер, и др⁴.

Представление об актуальности темы и степени ее разработанности в научной литературе дает основание для формулировки основной **проблемы исследования**. Она обусловлена противоречием между необходимостью совершенствования организации делопроизводства органами муниципального управления, с одной стороны, и отсутствием методических разработок по совершенствованию деятельности по документационному обеспечению

¹ Андреева В.И. Работа с документами в делопроизводстве. М., 2011; Березина. Н.М. Современное делопроизводство. СПб., 2011; Демин Ю.М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов. СПб., 2012.

² Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство. М., 2014; Кирсанова М.В. Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления. М., 2014.

³ Ивакин В.И. Административная ответственность и административная комиссия субъектов Российской Федерации // Право и политика. 2015. № 3; Ивакин В.И. Административные комиссии как органы, применяющие административные наказания за правонарушения, установленные субъектами Российской Федерации // Актуальные проблемы правопорядка. 2012. № 6; Ключниченко А.П., Административные комиссии. М., 2012; Масленников М.Я. Административные комиссии будут работать по-новому // Юридическая мысль. 2012. № 5; Савин В.Н. О некоторых проблемах законодательного регулирования административной ответственности в субъекте Российской Федерации // Гражданин и право. 2010. № 2; Хорьков В.Н. Актуальные проблемы законодательного регулирования деятельности административных комиссий // Правоведение. 2012. № 1.

⁴ Кузнецова М.В. Делопроизводство. М., 2013; Ланкастер Ф. Информационно-поисковые системы. М., 2012.

муниципального управления, с другой стороны.

Объектом исследования выступает система документационного обеспечения муниципального управления.

Предмет исследования – организация документооборота в администрации Волоконовского района Белгородской области.

Цель исследования – разработка рекомендаций по оптимизации документооборота в администрации Волоконовского района Белгородской области.

Цель, объект и предмет исследования определили следующие **задачи**:

- изучить теоретические основы организации документооборота в деятельности органов муниципального управления;
- проанализировать организацию документооборота в деятельности администрации Волоконовского района Белгородской области;
- предложить направления совершенствования документооборота в администрации Волоконовского района Белгородской области.

Теоретико-методологическая основа исследования. При подготовке исследования использованы методы анализа и синтеза, сравнения и обобщения. Также основные положения системного подхода, изложенного в исследованиях Ю.М. Аксенова, М.В. Кирсановой и С.П. Кобук, и позволившего рассмотреть делопроизводство в органах местного самоуправления как систему, складывающуюся на основе нормативно-методических рекомендаций и государственных стандартов¹.

Эмпирическая база исследования представлена следующими источниками: федеральные нормативно-правовые акты в сфере информации и документации²; государственная система документационного обеспечения

¹ Кирсанова М.В. Делопроизводство в органах государственной власти и местного самоуправления. М., 2012.

² О порядке ведомственного хранения документов и организации их в делопроизводстве: Постановление Совета Министров – Правительства РФ от 03.04.93 г. № 191 // Справочно-

управления, государственные стандарты документации, унифицированные системы документации¹, материалы и документы администрации Волоконовского района Белгородской области².

Практическое значение результатов исследования. Положения и выводы работы могут быть использованы в ходе разработки и реализации программ по повышению эффективности делопроизводства в органах муниципального управления. Материалы исследования дают необходимую теоретическую и научно-методическую информацию для служб, занимающихся документооборотом в органах государственной и муниципальной власти.

Структура выпускной квалификационной работы. Исследование состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы, приложения.

правовая система «КонсультантПлюс». Информ.банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ.банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О государственной тайне: федер. закон от 21 июля 1993 г. № 5485-1 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ.банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»

¹ Государственная система документационного обеспечения управления. URL: <http://www.directum.ru/gsdou.htm> (дата обращения: 10.01.2017); ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. URL: <http://www.directum.ru/340614.aspx> (дата обращения: 10.01.2017); Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения. URL: <http://www.storehouse.ru/po1.htm> (дата обращения: 10.01.2017); Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. URL: <http://www.directum.ru/348539.aspx> (дата обращения: 10.01.2017).

² Об утверждении Регламента организации электронного документооборота органов исполнительной власти Волоконовского района: Распоряжение главы администрации муниципального района «Волоконовский район» Белгородской обл. от 01.08.2012 № 798 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ.банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В УПРАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ

В настоящее время документирование деятельности муниципальных органов власти ведется в нескольких направлениях: законодательное регулирование, стандартизация, разработка нормативных и нормативно-методических документов общегосударственного действия.

Документирование управленческой деятельности - это массовая функция, которая выполняется всеми без исключения работниками аппарата органов государственной власти и местного самоуправления. Качество управленческих документов, являющихся результатом деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, определяет качество и точность исполнения функций органов государственной власти и местного самоуправления; соответствие намеченных целей управления полученным результатам; эффективность управления и т. д. Поэтому работники органов государственной власти и муниципальных служб должны обладать навыками составления качественных управленческих документов¹.

Управленческие документы являются неотъемлемой и обязательной частью процесса управления. В настоящее время управление в России является быстро развивающейся как в научном, так и практическом аспектах сферой человеческой деятельности. К качеству и эффективности современного управления предъявляются высокие требования.

Документоведение как общая наука о документе, изучающая законы их составления и связи с деятельностью человека, является молодой наукой, находящейся в стадии преднауки². Скорее всего, именно по этой причине развитие документоведения в нашей стране идет медленно, что объясняется, в

¹ Колесник Е.Н. Некоторые проблемы документирования управленческой деятельности в органах государственной власти и местного самоуправления // Чиновник. 2013. № 2. С. 24.

² Философский словарь. М., 2010. С. 107.

первую очередь, отсутствием финансовых ресурсов, необходимых для проведения исследований, и неопределенностью практической выгоды, которая может возникнуть при использовании научных результатов.

Одной из основных проблем в организации документооборота в государственных органах власти и муниципальных службах можно считать проблему влияния управленческого документа на качество и эффективность управления. Для начала определим значение словосочетания «управленческий документ». Слово «документ» имеет различные значения. Например, в толковом словаре С.И. Ожегова документ определяется как «...деловая бумага, подтверждающая какой-либо факт, или право на что-либо»¹. В соответствии с ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» документ определяется как «...зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать»². В юриспруденции документ - это «...овещественное изложение мыслей, которое предназначено для доказывания юридически значимых обстоятельств, а также позволяет установить его составителя»³. В гражданском процессе документ - это «...письменное доказательство, которое выдано или заверено компетентным органом в пределах его прав и обязанностей, в установленном законом порядке, содержащее наличие всех необходимых реквизитов (дату выдачи, подпись должностного лица, указание организации или органа, выдавшего документ, и т. д.)». В уголовном процессе документом признается «...любой предмет материального мира, на котором какими-то условными знаками (буквами, цифрами и др.) зафиксирована какая-то мысль или имеется изображение какого-либо объекта»⁴.

¹ Ожегов С.И. Словарь русского языка. М., 2008. С. 172.

² ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. URL: <http://www.directum.ru/340614.aspx> (дата обращения: 10.01.2017).

³ Юридическая энциклопедия. М., 2012. С. 48.

⁴ Сокова А.Н. Электронное делопроизводство (Практический взгляд на проблему в реальных условиях) // Делопроизводство. 2014. №1. С. 32.

Справочная часть документа должна содержать сведения, связывающие этот документ со средой управления. Все сведения справочной части документа делятся на группы. Каждая группа имеет самостоятельный, логически обособленный смысл и содержит сведения, связанные между собой этим смыслом. Такая группа называется реквизитом документа¹.

Состав, правила составления и оформления реквизитов устанавливаются нормативными документами (стандартами, инструкциями, правилами), действие которых распространяется на определенный круг субъектов процесса управления.

Таким образом, можно сказать, что управленческий документ – это сообщение, выполняющее управленческую функцию, состоящее из текста (совокупность сведений о среде управления, предназначенных для использования в управлении) и справочной части, которая состоит из нормативно устанавливаемых реквизитов, содержащих сведения, связывающие документ со средой управления, включающие реквизит о заверке достоверности текста².

Таким образом, документационное обеспечение управления (далее ДОУ) – это деятельность аппарата управления компании, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления ею управленческих функций³.

В настоящее время объем документации, создаваемой в органах местного самоуправления, имеет явную тенденцию к постоянному и все более ускоряющемуся росту. Причины такого роста обычно подразделяют на объективные и субъективные.

¹ Колесник Е.Н. Некоторые проблемы документирования управленческой деятельности в органах государственной власти и местного самоуправления // Чиновник. 2015. № 2. С. 24.

² Там же. С. 25.

³ Стрельцова Л.А. Методы совершенствования ДОУ: создание корпоративной нормативно-методической базы ДОУ // Секретарь-референт. 2015. № 6. С. 57.

Главными объективными причинами увеличения объемов документов являются влияние научно-технического прогресса, развитие экономики, расширение и усложнение номенклатуры выпускаемой продукции, освоение новых районов, строительство новых объектов, усложнение процессов управления. К субъективным причинам, в свою очередь, относят:

- уже привычную для нашего государства бюрократизацию аппарата управления, с которой связано увеличение количества проверяющих инстанций, разбухание контролирующих органов, ущемление и игнорирование законных прав граждан;

- незнание или несоблюдение работниками управленческих структур нормативно-правовых актов, устанавливающих юридические требования к оформлению документов, в результате чего возникает недоверие к документам и их перепроверка, т.е. создание дополнительных документов;

- несвоевременное или некачественное выполнение поручений, которое обычно порождает новые потоки документов с просьбами переноса сроков, объяснениями, претензиями и т.д.;

- отсутствие юридических прав у подведомственных или подчиненных организаций в решении стоящих перед ними задач, которое вынуждает их обращаться в вышестоящие организации за разъяснениями или разрешениями спорных вопросов;

- некомпетентность персонала в выборе вариантов решений поставленных задач, что отражается на документировании самих этих действий, а затем уже на исправлении принятого решения;

- отсутствие в управленческих службах должной регламентации делопроизводственных процессов, которое приводит к использованию огромного количества видов и форм документов для документирования похожих функций, содержащих почти одинаковую информацию, но отличающихся, например, по форме ее представления;

– распространение копировальной техники и ее бесконтрольное использование, приводящее к созданию избыточного количества копий документов.

Регулирование деятельности по документообороту в муниципальных службах должно осуществляться с помощью нормативно методической базы делопроизводства, которая позволит правильно создать и оформить документы, придав им юридическую силу, целесообразно организовать документооборот и обеспечить хранение и использование документов в текущей деятельности¹.

Среди наиболее важных задач, которые еще предстоит решить для эффективной организации документооборота в муниципальном образовании, можно указать следующие:

- обеспечение эффективного межведомственного и межрегионального информационного обмена;
- интеграция государственных и муниципальных информационных систем и ресурсов;
- увеличение объемов и качества муниципальных услуг, предоставляемых организациям и гражданам в электронном виде;
- совершенствование нормативно-правового обеспечения стандартизации и администрирования муниципальных услуг².

Сделать это без кардинального изменения отношения к документообороту не представляется возможным. Нормативное регулирование вопросов документооборота приобретает новый смысл и для сотрудников любых муниципальных служб в условиях быстрого развития информационных технологий, так как эффективное внедрение различных систем электронного документооборота зависит от того, насколько правильно и точно выполняются

¹ Анодина Н.Н. Организация работы с документами в органах государственной власти. Новосибирск, 2013. С. 23.

²Храмцовская Н.А. Актуальные проблемы современного делопроизводства и документооборота // Секретарь-референт. 2012. №5. С. 26.

правила, закрепленные в соответствующих нормативных и методических документах. Неизбежное сосуществование электронного и бумажного документооборота сегодня требует тщательного подхода к методологии организации и оптимизации документооборота – разработке и внедрению новых стандартов, инструкций и регламентов¹.

В России сложилась единая технология работы с управленческими документами - Государственная система документационного обеспечения управления. По мнению большинства исследователей, российское делопроизводство не имеет аналогов в других странах ни по детальности проработки технологии работы с документами, ни по масштабам распространения². И если на Западе развитие офисной автоматизации стимулирует разработку технологий документооборота, то в России, как правило, речь идет об автоматизации традиционно уже сложившейся технологии документооборота. Выделяют обычно три преимущества:

- контроль за документом, начиная с момента его поступления;
- централизация контрольных функций;
- единые нормы документооборота.

В российской практике документ ставится на контроль в момент его поступления в орган власти. Внутренние или исходящие документы попадают под контроль сразу после утверждения, что позволяет тщательно следить за прохождением любого документа, поступившего в орган государственной или муниципальной власти.

Одной из основных задач документооборота в органах власти и управления является централизованный мониторинг движения документов в реальном масштабе времени. Любое перемещение документа или действие над ним фиксируется службой делопроизводства путем внесения соответствующей

¹ Стенгоков, М. В. Документы. Делопроизводство. М., 2010. С.97.

² Вагина Е.А. Ведение кадровой документации // Делопроизводство. 2014. № 1. С. 43.

записи в регистрационную карточку документа. С помощью регистрационной карточки осуществляется контроль исполнения документа, определяется место его нахождения в конкретный момент времени.

Можно выделить следующие особенности документооборота в муниципальных органах власти:

- большой объём управленческого документооборота в сочетании с высокими требованиями к качеству функционирования системы документационного обеспечения управления со стороны внешних организаций и граждан;

- ярко выраженный вертикальный характер движения документов;

- наличие формальных правил и утвержденных регламентов выполнения и документационного обеспечения рабочих процедур, жесткая структура маршрутов документов;

- сложность организационной структуры, ее территориальная распределенность.

Следует отметить наличие особенно актуальных для органов власти и управления проблем, основными из которых являются:

- необходимость обеспечения юридической силы документа;

- прочно укоренившаяся практика осуществления взаимодействия органов государственного и муниципального управления исключительно на основе бумажного документооборота.

Другой важной особенностью «русской модели» документооборота, по мнению исследователей, является наличие единых и детально регламентированных правил работы с управленческими документами в организациях всех сфер деятельности.

Традиционное русское делопроизводство предполагает ведение множества регистрационных журналов или картотек, что должно быть первоочередным объектом автоматизации делопроизводства. В то же время,

ничто не мешает включить в автоматизированную систему возможность связи регистрационной карточки с электронным образом документа (текстом, изображением, звуком и т.д.). Это создавало бы технологические условия для дальнейшего перехода к электронному документообороту и предпосылки формирования электронных архивов. С другой стороны, использование компьютерной сети в рамках одного муниципального учреждения может привести к децентрализации выполнения различных делопроизводственных функций при одновременном сохранении централизованного контроля над документооборотом¹. Можно, например, разрешить подразделениям и даже отдельным работникам осуществлять самостоятельную регистрацию документов и при этом централизованно контролировать их прохождение. Более того, наличие сети, связывающей территориально удаленные органы власти, позволяет обеспечить централизованный контроль, что невозможно осуществить в традиционной «бумажной» системе документооборота.

Российская модель документооборота в некоторых отношениях существенно превосходит западные модели документооборота, хотя бы тем, что случайная утеря документов может произойти только из-за прямого нарушения инструкций документооборота².

Необходимость автоматизации делопроизводства в органах местного самоуправления является сегодня очевидной для всех. Документооборот с использованием бумажных журналов и картотек несовместимо с требованиями повышения эффективности работы муниципальных служащих в силу нескольких причин.

Однако кардинальные, революционные подходы к документообороту органов государственной власти и местного самоуправления весьма опасны.

¹ Романов Д.А. Правда об электронном документообороте. М., 2012. С. 146.

² Кирсанова М.В. Делопроизводство в органах государственной власти и местного самоуправления. М., 2011. С. 51.

Это может привести не только к срыву сроков внедрения, но и к серьезным проблемам в управлении¹.

Электронный документооборот и делопроизводство является технологическим ответом на современные требования, предъявляемые текущей политико-экономической ситуацией к эффективности российских органов государственной власти и местного самоуправления. В пользу него говорят и опыт его внедрения в западных органах государственной власти, и примеры эксплуатации в крупных, прогрессивных российских коммерческих структурах².

В условиях внедрения электронного документооборота содержание и характер работы с документами начинает выходить за рамки традиционного делопроизводства, когда требуется тщательное и поэтапное описание порядка подключения пользователей к системе, ведения электронных справочников, классификаторов, сканирования и копирования документов и работы с электронными файлами.

Включить все эти вопросы только в инструкцию по документообороту – это означает нагрузить данный документ разнородной и лишней информацией. Возникает необходимость в разработке новых, дополнительных нормативных документов, которые будут учитывать все особенности работы с автоматизированными системами электронного документооборота.

Таковыми документами могут быть:

- регламент или инструкция по организации работы с документами в автоматизированной системе делопроизводства и электронного документооборота;
- инструкция по работе с корпоративной электронной почтой;
- инструкция пользователя и др.

¹ Пшенко А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления. М., 2013. С.101.

² Романов Д.А. Правда об электронном документообороте. М., 2012. С. 147.

Таким образом, рассмотрев возможные этапы создания принципиально новой системы документооборота для муниципального управления, а именно - первоначальную диагностику существующей системы делопроизводства, совершенствование системы документооборота с учетом применения автоматизированных систем и регламентация ее процессов, следует:

- изучить действующие нормативно-методические документы муниципального учреждения (стандарты, положения, инструкции), структуру и функции, порядок его взаимодействия с другими вышестоящими и нижестоящими организациями;

- провести диагностику существующей системы документооборота, включая подготовку, оформление, обработку, учет и регистрацию, рассмотрение и согласование, контроль и хранение документов;

- проанализировать состав документации и принципы ее систематизации;

- провести анализ фактического состояния документации и его соответствие положениям внутренних нормативных документов;

- рассмотреть возможности оптимизации документооборота.

Следовательно, правильная реализация поставленной задачи по совершенствованию документационного обеспечения управления в муниципальной службе позволит создать рациональную систему делопроизводства на единой методологической основе, повысить эффективность всей системы управления за счет улучшения качества принимаемых решений и эффективного контроля их исполнения и подготовить благоприятные условия для создания единого информационного пространства в различных органах муниципальной власти.

В настоящее время в Российской Федерации действует значительное количество общегосударственных нормативно-методических документов по организации документооборота. В целом, нормативно-методической базой

делопроизводства можно назвать всю совокупность законов и нормативных правовых и методических документов, которые регламентируют технологию создания документов, их обработку, хранение и использование в текущей деятельности учреждения, а также деятельность службы делопроизводства: ее структуру, функции, штаты, техническое обеспечение и некоторые другие аспекты.

Этот комплекс нормативно-методических документов можно условно разделить на две группы:

– документы, составляющие правовую основу деятельности работников службы документационного обеспечения управления и определяющие их должностной статус (Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, трудовое законодательство, Кодекс РФ об административных нарушениях, основы законодательства об охране труда, законы об организациях с различной формой собственности и др.);

– документы, закрепляющие непосредственно основы работы с различными видами документации и основы организации делопроизводственных служб.

Основным нормативным документом по документообороту в организации является инструкция по документообороту (или документационному обеспечению управления), устанавливающая единые правила составления, оформления документов и работы с ними.

В общем смысле, любая инструкция – это правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий (их подразделений и служб), должностных лиц и граждан¹.

¹ Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления). М., 2012. С. 127.

В соответствии с этим можно сделать вывод, что данный документ должен быть разработан в каждой организации, предприятии, учреждении.

Инструкция по документообороту должна основываться на действующем законодательстве в сфере документации и информации и отражать специфические особенности работы с документами, характерные для конкретной организации. Другими словами - инструкция по делопроизводству организации всегда является индивидуальной и должна учитывать все особенности, как состава документов, так и технологии их обработки, характерные для каждого конкретного учреждения, предприятия, организации и т.д.

Перед разработкой инструкции необходимо изучить основные правовые акты и нормативные документы в сфере документации и информации, извлечь из них полезные сведения, проанализировать порядок работы с документами в конкретной организации. Можно воспользоваться Типовой инструкцией по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти¹ и взять из нее структуру и отдельные общие моменты, обязательные для любой организации.

В структуру инструкции по документообороту должно входить, по мнению большинства специалистов, как минимум три части: общие положения, документирование управленческой деятельности, организация работы с документами. В конце инструкции обычно помещают приложения форм документов.

Кроме инструкции по делопроизводству в организации должны быть также утверждены положение о службе документационного обеспечения управления, устанавливающее статус, функции, права, обязанность и ответственность данного структурного подразделения, и должные инструкции.

¹ Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. URL: <http://www.directum.ru/348539.aspx> (дата обращения: 10.01.2017).

Также в организации могут применяться и другие документы, регламентирующие работу в сфере документационного обеспечения управления. Как правило, отдельной инструкцией устанавливаются правила работы с документами ограниченного доступа.

Постановлением Госстандарта России от 03.03. 2003 г. № 65 утвержден и введен в действие ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», разработанный на основе предыдущего стандарта 6.30-97, который был отменен в 2001 году.

Одним из наиболее возможных и доступных путей внедрения стандарта в отдельной организации является подготовка собственного нормативно-правового акта. Это может быть типовая инструкция по делопроизводству, регламент или иной распорядительный документ, используемый в конкретном случае.

Способствовать применению требований стандарта может выпуск альбома унифицированных форм документов, тиражирование бланков унифицированных форм документов с правилами их оформления и др. Эффективным является проектирование форм в электронном формате, что обеспечит их использование на индивидуальных компьютерах¹.

Основная цель государственной и муниципальной системы документооборота управления – упорядочение документооборота, сокращение количества и повышение качества документов, создание условий для эффективного применения прогрессивных технических средств и технологий сбора, обработки и анализа информации, совершенствование работы аппарата управления.

¹ Кирсанова М.В. Делопроизводство в органах государственной власти и местного самоуправления. М., 2012. С.72.

В развитие основных положений ГСДОУ разрабатываются и утверждаются нормативные и методические документы по совершенствованию документооборота управления:

- документооборот управления в организации осуществляется специальной службой, подчиненной непосредственно руководителю организации. Должностные лица организаций при работе с документами руководствуются требованиями основных положений ГСДОУ и принятых в ее развитие отраслевых и локальными нормативных и методических документов;

- общие требования к документам и службам документооборота распространяются на все системы документации органов государственного управления, суда, прокуратуры, арбитража, а также учреждений, организаций и предприятий, включая документы, создаваемые средствами вычислительной техники и микрографии;

- общие требования к документам и службам документооборота являются нормативно-методической базой для совершенствования на единой основе документооборота управления и повышения его эффективности путем унификации состава и форм документов, повышения их качества, работ службы документооборота на базе научной организации труда и внедрения новейших технических средств.

«Государственная система документооборота управления (ГСДОУ)» является наиболее полным межотраслевым документом по организации делопроизводства, устанавливающим единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами.

Действующие сегодня общегосударственные нормативно-методические документы по организации делопроизводства должны быть в каждом муниципальном образовании органов власти. К ним относятся:

1. Государственная система документооборота управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документооборота.

2. Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации.

3. ГОСТ Р 6.30-97 УСД Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов (с изменениями от 21.01.2000 г.). Стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы, относящиеся к Унифицированной системе организационно-распорядительной документации, постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др., используемые в деятельности¹:

Нормативными актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации утверждены основные правила документирования информации, требования к отдельным видам документации, многие формы управленческих документов. Документы, используемые в конкретных управленческих ситуациях, создаются в соответствии с утвержденными образцами - типовыми и примерными формами или, если такие формы не приняты, на основе правил оформления документов. Требования к оформлению документов могут носить универсальный характер или относиться только к отдельным видам документов, их формам, бланкам, реквизитам.

Общие требования к составу документации и ее оформлению содержит Конституция Российской Федерации, законы Российской Федерации, устанавливающие порядок деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, коммерческих и некоммерческих организаций (например, Федеральный конституционный закон «О Правительстве Российской Федерации», Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», Федеральный закон «Об общих

¹ Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство: Практическое пособие по документационному обеспечению. М., 2012. С.96.

принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Гражданский кодекс Российской Федерации, и др¹.

В законодательстве содержатся нормы, определяющие правила оформления различных групп документов. Оформление ряда документов по кадрам регламентирует постановление Госкомстата России от 5 января 2005 г. № 1, которым утверждены унифицированные формы первичной учетной документации по учету труда и его оплаты².

В процессе возникновения трудовой деятельности человека, любого учреждения, организации, муниципальном образовании возникают документы, отражающие эту деятельность, показывающие информационные связи работника и муниципального образования. «Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать» – так определяет документ ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения». Документы используются во всех областях человеческой деятельности, отражают факты, события, явления объективной действительности и мыслительной деятельности человека³.

Для унифицированной системы организационно-распорядительной документации формы документов разрабатываются на основании модели, предложенной ГОСТ Р.6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительных документов. Требования к оформлению документов⁴. Сам процесс создания документа называется документированием. Под документационным обеспечением управления понимается совокупность процессов по созданию и обработке всех

¹ Об утверждении правил разработки перечня сведений, отнесенных к государственной тайне: Постановление Правительства РФ от 23.07.2005 г. № 443 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Раздел «Законодательство».

² Стенюков М.В. Документы по личному составу. М., 2012. С.57.

³ Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство: Практическое пособие по документационному обеспечению. М., 2012. С.97.

⁴ ГОСТ Р.6.30–2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительных документов. Требования к оформлению документов. М., 2009. С.2.

документов, создаваемых в учреждении. Документооборот управления предполагает наличие определенных норм и требований не только к составлению и оформлению документа, но и к порядку работы с ним, обработке, движению, хранению документа. Такие нормы закрепляются в свою очередь законодательными и нормативно-методическими документами.

Осознав важность совершенствования документооборота управления, организации начинают делать массу ошибок, пытаясь его автоматизировать. Таким образом, перед организацией, стремящейся создать эффективную среду по обработке информации для совершенствования качества управления, существуют две серьезные задачи:

- 1) Совершенствования всей работы по подготовке и обработке документной информации, путем создания механизма документооборота предприятия.

- 2) Выбор правильной стратегии автоматизации. Для решения первой задачи необходимо руководствоваться существующими нормативными документами, положениями ГОСТ и рекомендациями специалистов.

Для решения второй – необходимо обратить внимание на технологии, предлагаемые различными компаниями по автоматизации ДОУ (документационного обеспечения управления).

Таким образом, исследование теоретических основ организации документооборота в управлении муниципальным образованием позволяет сделать следующие выводы:

- 1) Основная цель муниципальной системы документооборота управления – упорядочение документооборота, сокращение количества и повышение качества документов, создание условий для эффективного применения прогрессивных технических средств и технологий сбора, обработки и анализа информации, совершенствование работы аппарата управления.

2) Особенности делопроизводства муниципальных органов власти является большой объём управленческого документооборота в сочетании с высокими требованиями к качеству функционирования системы документационного обеспечения управления со стороны внешних организаций и граждан; ярко выраженный вертикальный характер движения документов; наличие формальных правил и утвержденных регламентов выполнения и документационного обеспечения рабочих процедур, жесткая структура маршрутов документов; сложность организационной структуры, ее территориальная распределенность.

3) В большинстве администраций муниципальных образований уже автоматизированы процессы управления. При этом документационные базы данных представлены в сетевом или локальном вариантах, и могут быть едиными или независимыми. Однако, в отдельных случаях, до сих пор может полностью отсутствовать какая-либо электронная автоматизация делопроизводства, сотрудники могут пользоваться в своей работе исключительно старыми кустарными методами, или отдельными текстовыми программами.

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛОКОНОВСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Администрация Волоконовского района Белгородской области осуществляет свою деятельность в соответствии с законами и нормативными актами органов государственной власти, принятыми в пределах их компетенции, Уставом, правовыми актами городского собрания депутатов, Главы района, а также Регламентом Администрации района. Администрация Волоконовского района Белгородской области обладает правами юридического лица.

Согласно Уставу Волоконовского района Белгородской области администрация является исполнительно-распорядительным органом района, наделенным полномочиями по решению вопросов местного значения и полномочиями для осуществления отдельных государственных полномочий, передаваемых органам местного самоуправления федеральными законами и законами Белгородской области. Администрация в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ; законодательством РФ; нормативными правовыми актами Белгородской области; Уставом Волоконовского района Белгородской области; нормативными правовыми актами собрания депутатов Волоконовского района Белгородской области; нормативными правовыми актами главы администрации Волоконовского района Белгородской области.

Документационное обеспечение деятельности администрации Волоконовского района Белгородской области осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

Основные нормативные документы по организации документационного обеспечения деятельности Волоконовского района Белгородской области представлены на рисунке 1.

Инструкция устанавливает единую систему организации делопроизводства и порядок работы с документами в администрации Волоконовского района Белгородской области, единый порядок приема, учета, подготовки, оформления, контроля исполнения, отправки, хранения документов. Положения Инструкции распространяются на организацию работы с документами независимо от вида носителя, включая их подготовку, регистрацию, учет и контроль исполнения.

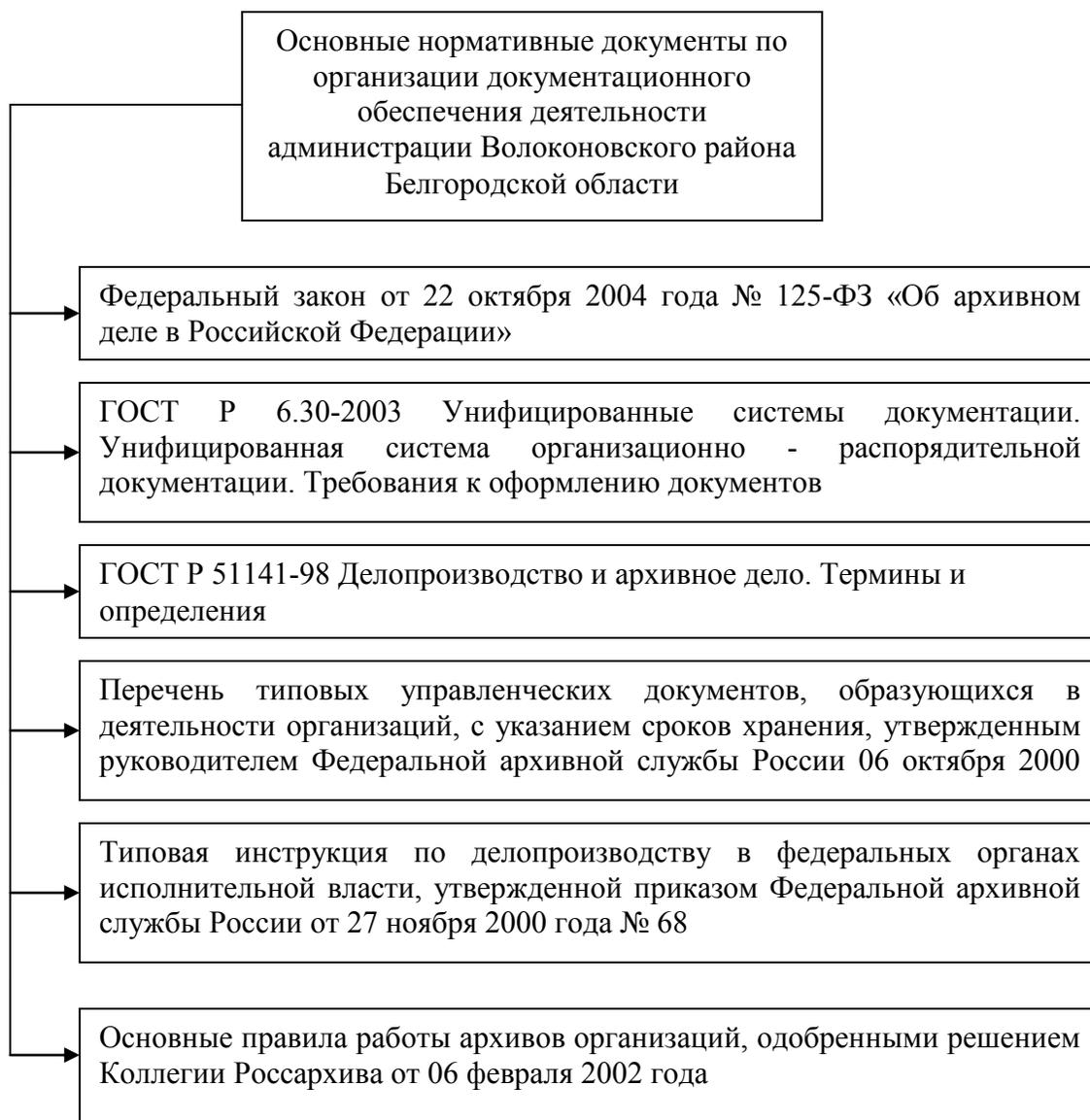


Рисунок 1. Основные нормативные документы по организации документооборота администрации Волоконовского района Белгородской области

Деятельность администрации Волоконовского района Белгородской области обеспечивается системой управленческих документов, составляющих его документационную базу.

Администрация Волоконовского района Белгородской области в процессе своей организационно-распорядительной и исполнительной деятельности издает приказы, протоколы, инструкции, положения, акты, письма и другие документы, подготовка и оформление которых определяется государственными стандартами на организационно-распорядительную документацию.

Кадровая, бухгалтерская, финансовая, хозяйственная документация (ведомости, сметы, балансы, банковские выписки, платежные поручения и т.п.), создаваемая в процессе выполнения специальных функций, образует группу документов, наименования и формы которых определяются специальными нормативными актами.

Документационное обеспечение деятельности администрации Волоконовского района Белгородской области, методическое руководство организацией делопроизводства в структурных подразделениях осуществляются главным специалистом по кадрам и делопроизводству. Ответственность за организацию делопроизводства, соблюдение установленного порядка работы с документами в структурных подразделениях администрации Волоконовского района Белгородской области возлагается на их руководителей. Работники структурных подразделений администрации Волоконовского района Белгородской области несут персональную ответственность за соблюдение требований, сохранность находящихся у них документов.

Документы, подготовленные в администрации Волоконовского района Белгородской области, являются предельно краткими и ясными по содержанию, всесторонне обоснованными, тщательно отредактированными.

Ответственность за качество подготовки документов и достоверность содержащихся в них сведений возложена на лица, подготовившие, завизировавшие и подписавшие документы.

Каждый вид документа имеет строго определенный состав реквизитов и порядок их расположения и оформления в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003. «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Вся документация администрации Волоконовского района Белгородской области делится на три документопотока:

- входящие (поступающие) документы;
- исходящие (отправляемые) документы;
- внутренние документы.

В технологической цепочке обработки и движения документов можно выделить этапы:

- прием и первичная обработка документов;
- предварительное рассмотрение и распределение документов;
- регистрация;
- контроль за исполнением;
- информационно-справочная работа;
- исполнение документов и отправка.

Прием и первичная обработка документов - операция в основном техническая. Проводится централизованно секретарем-референтом. Документы могут быть получены по почте, доставлены курьером или посетителем, приняты по телетайпу, факсу, электронной почте.

Вся входящая корреспонденция на бумажных носителях поступает главному специалисту по делопроизводству администрации Волоконовского района Белгородской области по следующим каналам:

- доставляется работниками федеральной почтовой службы;
- доставляется командированными сотрудниками из администрации Волоконовского района Белгородской области.

После поступления вся входящая корреспонденция подвергается первичной обработке:

- проверяется правильность доставки; ошибочно доставленная корреспонденция возвращается на почтовое отделение для пересылки адресату;
- конверты вскрываются, проверяется комплектность и сохранность вложений; при обнаружении отсутствия документов, приложений к ним, несоответствия документов и приложений об этом составляется акт в 3-х экземплярах: первый остается у главного специалиста по делопроизводству, второй приобщается к поступившему документу, третий направляется отправителю документа;
- документы с пометкой «лично» не вскрываются, а передаются адресату.

После первичной обработки вся входящая корреспонденция сортируется на два массива:

а) не подлежащая регистрации, которая сразу после первичной обработки передается в структурные подразделения: счета-фактуры и счета, поступающие в финансово-экономическую группу от организаций; поздравительные письма и телеграммы; письма с пометкой «лично».

б) подлежащие регистрации, т.е. вся входящая корреспонденция, за исключением перечисленной в пункте «а».

После первичной обработки входящая корреспонденция поступает на регистрацию. После регистрации документы докладываются начальнику Управления, а в его отсутствие - должностному лицу, исполняющему его обязанности. После рассмотрения документов начальником Управления или лицом, исполняющим его обязанности, дальнейшее движение документов

задается резолюцией. В зависимости от содержания и назначения поступивших документов исполнение их различно:

а) входящие документы, не требующие ответа, т.е. поступившие для сведения и руководства в работе, доводятся под роспись в поручении главным специалистом по кадрам и делопроизводству до всех работников Управления, указанных в поручении. После ознакомления с документом всех работников Управления, указанных в поручении, документ возвращается в структурное подразделение, указанное в поручении первым, где подшивается в дело в соответствии с номенклатурой дел структурного подразделения.

б) входящие документы, требующие согласно резолюции начальника Управления подготовки ответа или представления информации, направляются в первую очередь ответственному исполнителю (ответственный исполнитель указывается в резолюции первым), затем всем соисполнителям. После прохождения всех соисполнителей входящий документ возвращается ответственному исполнителю, который организует всю работу по исполнению документа.

После подготовки, согласования, подписания и регистрации ответа ответственный исполнитель оставляет в отделе исполненный поступивший документ вместе с документом-ответом, которые подшивает в переписку в соответствии с номенклатурой дел структурного подразделения.

Передача документов с использованием электронной почты значительно сокращает время на передачу информации и повышает надежность доставки. Кроме того, если принята автоматизированная система и полученные документы вводятся в память машины, то электронная почта позволяет исключить процедуру последующего ввода входящих бумажных документов в память машины (вручную или путем сканирования).

При получении документов прежде всего проверяется правильность их доставки. Ошибочно полученная корреспонденция возвращается отправителю

или пересылается адресату. После вскрытия конвертов проверяется правильность вложения и его целостность, т.е. наличие всех границ документа и всех приложений. Для факса так же проверяется как общее количество полученных страниц, соответствие их количества указанному на первом листе факса, так и их читаемость. В случае неполного получения факсимильного сообщения или плохого качества отдельных страниц об этом сообщается отправителю.

Если документы поступили по почте, вскрываются те 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 штампель на конверте может служить доказательством дня получения документа.

Документы, поступающие по каналам электронной почты на ящики сотрудников (пользователей), используются ими в работе. При поступлении на ящик сотрудников документа, требующего ознакомления с ним главы администрации, он распечатывается и передается главному специалисту по кадрам и делопроизводству для регистрации и представления на рассмотрение главе администрации. Документы, отправляемые структурными подразделениями по каналам электронной почты, готовятся аналогично документам на бумажных носителях, подписываются главой администрации или лицом, исполняющим его обязанности, регистрируются, затем отправляются сотрудниками.

Документы, поступающие по каналам факсимильной связи, регистрируются главным специалистом по кадрам и делопроизводству и представляются на рассмотрение главы администрации. Дальнейшее их продвижение определяется резолюцией главы администрации.

На всех входящих документах ставится отметка о поступлении документа в администрацию. Она состоит из даты получения и учетного порядкового номера. Кроме того, в ней может быть указано сокращенное название учреждения-получателя. Учетный порядковый номер последнего документа, полученного в текущем году, показывает общее количество поступивших документов. Документ, полученный по факсу, уже имеет дату получения.

Заканчивается первичная обработка документов сортировкой их на регистрируемые и нерегистрируемые. Нерегистрируемые документы сразу сортируются по исполнителям или отделам для доставки. В организации имеется список документов, не подлежащих регистрации. Он помещается в виде приложения к инструкции по делопроизводству.

Исходящие документы, оформленные в соответствии с требованиями, поступают главному специалисту по кадрам и делопроизводству на регистрацию и отправку.

Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 26 сентября 2003 г. № 725¹.

Исходящие документы отправляются простыми и заказными письмами, простыми и заказными бандеролями. На заказную корреспонденцию составляется реестр рассылки в трех экземплярах, один из которых с отметками почтового отделения остается у главного специалиста по кадрам и делопроизводству.

Документы, поступившие на регистрацию и отправку главному специалисту по кадрам и делопроизводству до 15:00 оформляются и направляются на почтовое отделение в тот же день, документы, поступившие

¹ Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи: Приказ Минкомсвязи России от 31 июля 2014 № 234 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ.банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

после 15:00 оформляются и направляются на почтовое отделение не позже следующего рабочего дня.

Документы, поступившие из других организаций непосредственно в структурное подразделение (незарегистрированные) в обязательном порядке передаются главному специалисту по делопроизводству на регистрацию.

Передача зарегистрированного документа из одного структурного подразделения в другое по принадлежности (для переадресовки) осуществляется только через главного специалиста по кадрам и делопроизводству.

Начальники структурных подразделений администрации Волоконовского района Белгородской области обеспечивают оперативное рассмотрение документов, доведение их до исполнителей в день поступления, контроль за качественным исполнением документов по существу вопроса, выделение документов, требующих срочного исполнения. Документы, переданные на согласование (визирование) рассматриваются в первую очередь.

Исполнение документа предусматривает: сбор и обработку необходимой информации, подготовку проекта документа, его оформление, согласование, представление на подпись главе администрации или его, подготовку к регистрации и отправке адресату.

При наличии ответственного исполнителя, соисполнители ответственные за своевременный и качественный анализ информации и представление ответственному исполнителю в установленные им сроки необходимых материалов (проектов документов, справок, расчетов и т.д.).

При оперативном решении вопроса без составления дополнительных документов исполнитель делает отметки о результатах рассмотрения документа, которые размещает на оборотной стороне документа. Контролю подлежат все зарегистрированные документы, требующие исполнения. При

постановке документа на контроль в правом секторе верхнего поля документа делается отметка о контроле, которая обозначается штампом «Контроль».

Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляют руководители структурных подразделений.

Сроки исполнения документов, исчисляемые в календарных днях, определяются главой администрации или устанавливаются законодательно.

Документы подлежат исполнению в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения – в указанный срок;
- без указания конкретной даты исполнения, имеющие на поручении пометку «срочно» – исполняются в 5-дневный срок, имеющие пометку «оперативно» – в 10-дневный срок, остальные – в срок не более месяца;
- по депутатским запросам – не позднее, чем через 30 дней со дня получения;
- по обращениям граждан, требующим дополнительного изучения и проверки – до одного месяца со дня их регистрации, по остальным обращениям – не более 15 дней.

Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

При необходимости изменения срока исполнения ответственный исполнитель представляет на имя главы администрации мотивированную просьбу о его продлении не позднее трех дней до истечения этого срока.

О всех случаях изменения срока исполнения документов ответственный исполнитель своевременно информирует главного специалиста по кадрам и делопроизводству для внесения изменений в журнал регистрации.

После исполнения документа, стоящего на контроле, ответственный исполнитель или руководитель структурного подразделения, исполнившего документ, проставляет на входящем документе отметку об исполнении

документа и направлении его в дело. Затем документ, стоящий на контроле, должен быть представлен исполнителем на следующий день после наступления контрольного срока главному специалисту по кадрам и делопроизводству для снятия его с контроля. Для снятия с контроля исполнитель представляет входящий документ-запрос и вместе с ним подготовленный документ-ответ. Только после снятия документов с контроля разрешается формировать их в дела в структурных подразделениях.

Исполненные документы, которые возвращаются в структурное подразделение в 10-дневный срок исполнителем подшиваются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел своего подразделения.

Для определения проблем организации документооборота администрации муниципального района, проведем анализ объема документооборота (количество входящих, исходящих и внутренних документов). За 2014–2016 годы было выявлено, что в 2015 году по сравнению с 2016 годом он увеличился, а в 2015 по сравнению с 2014 – незначительно сократился. Исходя из этого, можно сделать вывод, что с 2014 года наблюдается тенденция увеличения объема документооборота в администрации муниципального района, однако небольшое снижение количества документов в 2015 году можно объяснить кризисом, который повлиял на многие отрасли в стране. Анализ динамики объема документооборота администрации Волоконовского района Белгородской области представлен в таблице 1.

Анализируя документооборот администрации Волоконовского района Белгородской области за последние 3 года, выявлена тенденция к его росту в 2015 году и снижение в 2016 году. Количество входящей и внутренней документация в 2015 году по отношению к 2014 году возросло, а исходящей уменьшилось. Обратная ситуация наблюдается в 2016 году по отношению к 2015 году – количество исходящей документации увеличилось работники

администрации Волоконовского района рассылали больше писем чем в 2014 и в 2016 году, а входящей и внутренней незначительно уменьшилось.

Таблица 1

Анализ динамики объема документооборота администрации Волоконовского района
Белгородской области

Вид документации	Количество документов, шт.			Темпы роста, %		Темпы прироста, %	
	2014 год	2015 год	2016 год	от 2015 к 2014	от 2014 к 2015	от 2015 к 2014	от 2016 к 2015
Входящая	2110	2148	2143	102	99	2	- 1
Исходящая	2379	2429	2345	102	97	2	- 3
Внутренняя	1267	1391	1286	110	92	10	- 8
в том числе: приказы по работе администрации	794	821	803	103	99	3	-1
приказы по личному составу	377	453	374	120	83	20	-17
Приказы по командировкам	96	117	109	122	93	22	-7
Итого в год:	5756	5968	5774	104	97	4	- 3

Штат работников в администрации Волоконовского района не изменялся за последние 3 года. Можно сделать вывод, что документооборот в 2016 году снизился из-за использования устаревших информационных технологий ведения документооборота в администрации Волоконовского района.

Документооборот как движение следует отличать от объема документооборота, который выражается общим количеством документов, поступивших в организацию и созданных в ней за определенный период. В объеме документооборота необходимо учитывать все входящие, исходящие и внутренние документы, а также все копии, изготовленные средствами оперативной полиграфии и оргтехники.

Служба делопроизводства периодически (ежеквартально, ежегодно) составляет сводки данных об объеме документооборота, где помимо количественных данных приводится анализ объема документооборота. Такие

сведения позволяют установить определенные закономерности роста и состояния документооборота, его изменений. Установлено, что «плотность» документооборота существенно меняется в пределах года, квартала, месяца, недели. В начале этих временных отрезков резко возрастает количество поступающих документов, в конце – отправляемых.

В администрации Волоконовского района Белгородской области все операции с документами осуществляется службой делопроизводства, в процессе своей организационно-распорядительной и исполнительной деятельности регистрирует входящую, внутреннюю и исходящую документацию, издает приказы, распоряжения, протоколы, инструкции, положения, акты, письма и другие документы, подготовка и оформление которых определяется государственными стандартами на организационно-распорядительную документацию.

При оформлении организационно-распорядительных документов в администрации Волоконовского района Белгородской области (приказов, протоколов, актов и т.д.) выполняются типовые управленческие действия, связанные с согласованием, подписанием, утверждением этих документов, с доведением их до сведения работников под расписку. При этом на документах проставляются стандартные надписи: подпись, гриф утверждения, визы согласования и ознакомления. Отдельные надписи называются реквизитами документа и влияют на его юридическую силу, в связи с чем требуют правильного оформления в соответствии с действующими нормативами. Важно подчеркнуть, что правила оформления отдельных реквизитов являются общими для разных видов организационно-распорядительных документов.

Документооборот в администрации Волоконовского района Белгородской области осуществляется в виде потоков документов между теми людьми, которые анализируют и производят информацию или принимают решения и пунктами технической обработки документов на предприятии. По тому, какие

этапы обработки проходят документы, можно выделить три основных информационных потока - документопотока:

1. Документопоток входящих в администрацию Волоконовского района Белгородской области документов (письма, договоры, ведомственные распоряжения и инструкции, и т.д.), в соответствии с рисунком 2.

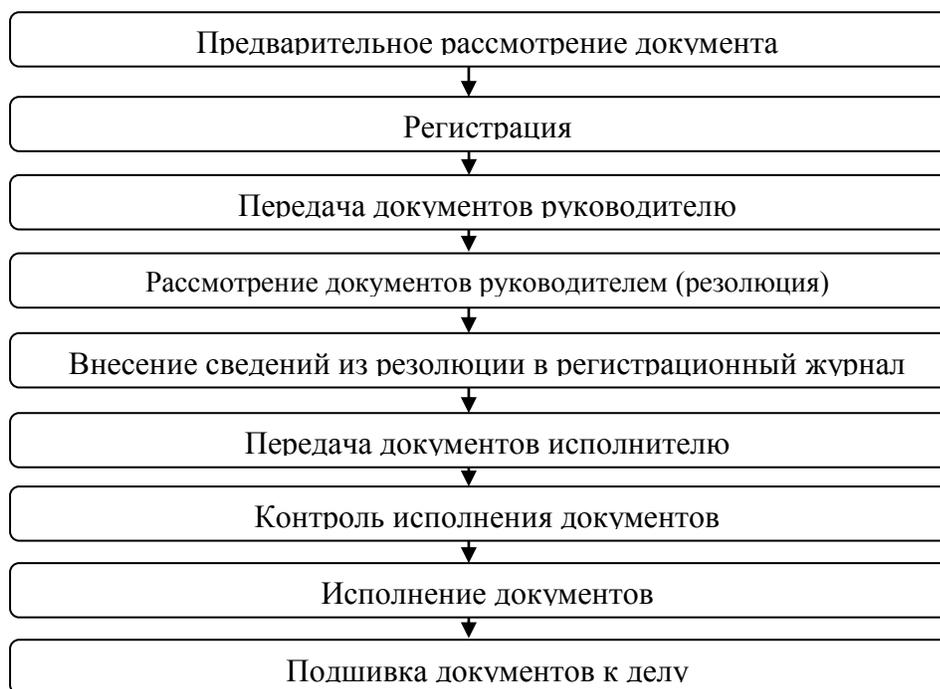


Рисунок 2. Документопоток входящих документов администрации Волоконовского района Белгородской области

Входящий документопоток администрации Волоконовского района Белгородской области складывается из:

– документов различных организаций, предприятий, муниципальных образований. В состав этих документов входят директивные указания, нормативные и методические акты, которые являются основанием для руководителей в организации производственной, управленческой, технической, экономической, социальной и иной деятельности. По видовому составу к этим документам относятся: указы, законы, постановления, распоряжения, указания, поручения, приказы, письма, инструкции, решения, методические указания и рекомендации;

– документов от подведомственных организаций, содержащих сведения о выполнении распорядительных действий, запросы о путях выполнения заданий и отчетные сведения о своей деятельности. По видам документов этот поток состоит из отчетов (о финансовой, хозяйственной, социальной, управленческой деятельности), инициативных докладных записок, писем, актов;

– документов от неподчиненных организаций, направляемых с целью согласования совместных действий или побуждения к ним, с целью консультирования, получения информации. Основные виды документов: письма (информационные, рекламные, оферты, гарантийные, запросы и др.) и договоры, а также документы, сопровождающие выполнение договоров (акты взаимозачетов, счета, заявки, сертификаты, отгрузочные документы и др.);

– обращений граждан – предложений, заявлений, жалоб.

Большинство входящих документов должны порождать соответствующие исходящие, в установленные сроки. Сроки могут быть установлены нормативными актами, предписывающими то или иное время ответа на соответствующий входящий документ, или могут быть указанные непосредственно во входящем документе.

2. Документопоток исходящих документов - информация, направляемая во внешний мир (письма и ответы на письма, договоры, отчеты, контракты, пресс-релизы и т.д.).

Исходящий документ - официальный документ, отправляемый из учреждения. Исходящий документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. Исходящие документы создаются в ответ на поступившие письменные или устные запросы или как инициативные документы, требующие или не требующие ответа. Инициативные документы всегда значительно превышают группу ответных документов. Мотивы создания исходящих документов диктуются направлениями деятельности администрации и ее информационными

запросами. В исходящем документопотоке выделяется группа распорядительных и информационных документов (коммуникативных) – письма, докладные, обзоры, справки, отчеты, договоры, документы по их выполнению.

Этапы обработки исходящего документа, на примере ответа на письмо:

- исходящий документ готовится исполнителем в подразделении (составляется и согласовывается проект документа). Чаще всего исходящий документ оформляется исполнителем, а работник отдела кадров проверяет правильность оформления;
- оформленный документ передается на подпись руководителю предприятия;
- после подписания руководителем документ регистрируется работником организационно-контрольного отдела;
- зарегистрированный документ отправляется адресату;
- копия документа подшивается в дело.

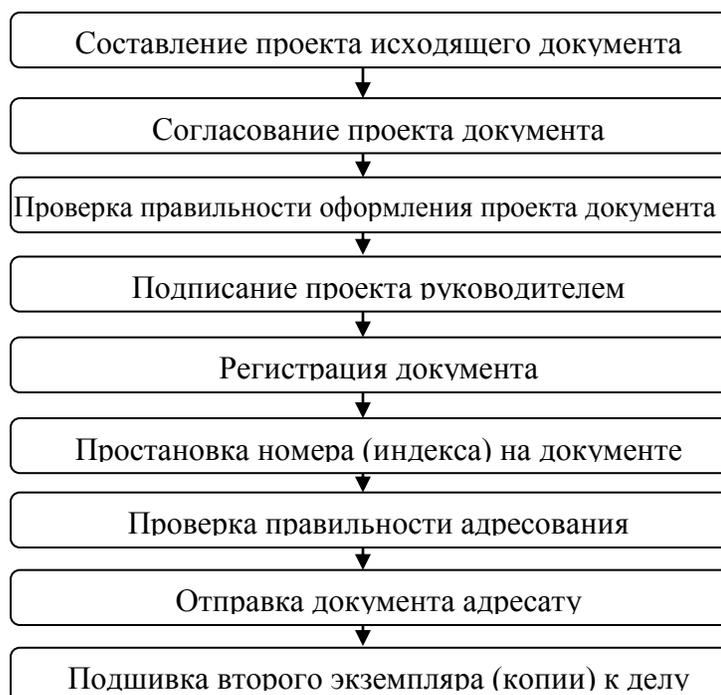


Рисунок 3. Документопоток исходящих документов администрации Волоконовского района Белгородской области

3. Документопоток внутренних документов, то есть создаваемых внутри администрации Волоконовского района Белгородской области и передаваемых из одного подразделения в другое (приказы, распоряжения, инструкции руководства, служебные записки, акты и т.д.).

Этапы обработки внутреннего документа, на примере приказа на увольнение:

- внутренний документ составляется работником отдела кадров или в структурном подразделении;
- согласование проекта документа;
- после подписания руководителем документ регистрируется работником организационно- контрольного отдела;
- зарегистрированный документ передается в структурные подразделения;
- копия документа подшивается в дело (рис. 4).

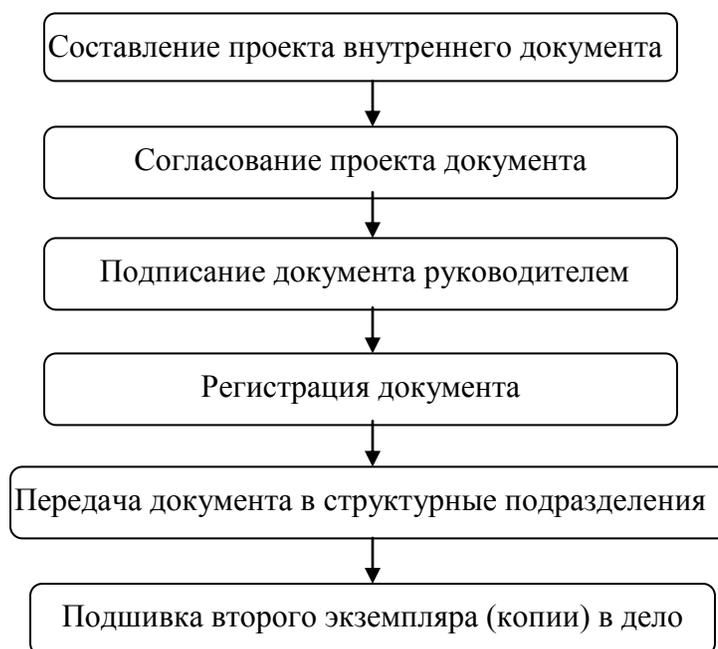


Рисунок 4. Документопоток внутренних документов администрации Волоконовского района Белгородской области

Внутренний документопоток составляют документы, создаваемые и используемые в самом аппарате управления, не выходящие за его пределы.

Происхождение этих документов совпадает со сферой их применений. Внутренний поток обеспечивает целенаправленное решение управленческих задач в пределах одного учреждения, организации. К внутренним относятся организационные документы, определяющие задачи, функции организации в целом, а также ее структурных подразделений, компетенцию, права и обязанности должностных лиц, правила выполнения отдельных видов деятельности: положения, уставы, учредительные договоры, должностные инструкции, регламенты, правила, штатные расписания и др. Функции оперативного регулирования деятельности учреждений выполняют распорядительные документы, издаваемые руководством: приказы, указания, распоряжения, решения. Самостоятельные группы внутреннего документопотока составляют протоколы и акты, плановые и отчетные документы, документы по учету материальных и денежных средств, оборудования, личного состава и т. д. Каждый документопоток имеет достаточно стабильный маршрут движения, который зависит от состава и содержания документов, степени регламентации функций руководителей и структурных подразделений, распределения обязанностей между руководителями и от принятой в организации технологии работа с документами.

В целях создания системы электронного взаимодействия органов исполнительной власти района, во исполнение распоряжения главы администрации района от 02 апреля 2012 года № 255 «О мерах по организации электронного документооборота органов исполнительной власти Волоконовского района»¹ был утверждён регламент организации электронного документооборота органов исполнительной власти Волоконовского района. В

¹ Об утверждении Регламента организации электронного документооборота органов исполнительной власти Волоконовского района: Распоряжение главы администрации муниципального района «Волоконовский район» Белгородской области от 1 августа 2012 года № 798 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ.банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

соответствии с ним обмен органов исполнительной власти района должен осуществляться электронными сообщениями и документами, в том числе заверенными электронной подписью, и ведение служебной переписки в электронной форме:

- получение в электронной форме организационно-распорядительных и служебных документов Губернатора области, правительства области, заместителей Губернатора области;

- направление и получение в электронной форме организационно-распорядительных и служебных документов главы администрации Волоконовского района, заместителей главы администрации Волоконовского района;

- получение информации о ходе рассмотрения органами исполнительной власти района электронных сообщений и документов;

- направление в электронной форме докладов и отчетов по исполнению организационно-распорядительных и служебных документов Губернатора области, правительства области, заместителей Губернатора области, главы администрации Волоконовского района;

- осуществление процедур согласования проектов организационно-распорядительных и служебных документов в электронной форме.

На сегодняшний день делопроизводство в администрации прошло стадию автоматизации, однако перейти на электронный документооборот до сих пор не удалось.

В ходе исследования можно выделить ряд проблем, существующих в сфере документооборота в администрации Волоконовского района Белгородской области: не используются унифицированные формы документов и не обновляется нормативно-методическая база администрации Волоконовского района Белгородской области. Регистрация документов ведется в журнальной форме, что осложняет поиск документов. Нет помещения для

архивного хранения документов, документация хранится на полках, не предназначенных для этого, что может послужить причиной для потери и порчи документов. Большое количество времени тратится на обработку документов, так как документооборот ведется без использования специализированных программ по автоматизации делопроизводства.

Проанализировав организацию документооборота в деятельности администрации Волоконовского района Белгородской области, можно сделать следующие выводы:

1) Единая система делопроизводственного обслуживания в исполнительных органах местного самоуправления Волоконовского района определяется инструкцией по делопроизводству, утвержденной распоряжением главы Волоконовского района, которая устанавливает единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами: порядок подготовки, оформления, приема, учета, отправки, контроля исполнения, хранения и использования документов несекретного характера.

2) На сегодняшний день в организации документооборота в деятельности администрации Волоконовского района существует ряд проблем, которые препятствуют эффективной работе управления муниципальным образованием: не используются унифицированные формы документов, не обновляется нормативно-методическая база администрации, регистрация документов ведется в журнальной форме, что осложняет поиск документов; нет помещения для архивного хранения документов, документация хранится на полках, не предназначенных для этого, что может послужить причиной для потери и порчи документов.

3) Увеличение количества обрабатываемых документов в администрации Волоконовского района Белгородской области, требования, предъявляемые к обработке документации, большое количество времени на обработку

документов - создали предпосылки для использования в повседневной работе администрации Волоконовского района эффективной системы электронного документооборота.

РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛОКОНОВСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

В связи с принятием закона об информатизации, а также коренными изменениями социально-экономической ситуации в стране, остро назревшей необходимостью становится обновление всего комплекса нормативного и методического обеспечения организации работы с документированной информацией на различных уровнях государственного и муниципального управления.

Основополагающую роль в решении проблем ДОУ играет Закон о документации Российской Федерации. Закон позволяет нормативно закрепить общие принципы и наиболее существенные положения документационного обеспечения, в том числе, обязательность документирования деятельности всех организаций, формы и способы документирования, электронное документирование, обмен документированной информацией удовлетворения потребностей в документации субъектов права, мер ответственности за нарушения. Закон стал основополагающей нормативной базой, которая не только решает многие спорные вопросы электронного документооборота и электронного архива, но и в определенной степени определяет направления и дальнейшие перспективы развития автоматизации ДОУ.

Автоматизация делопроизводства предполагает, что при регистрации бумажного документа он переводится в электронную форму, а дальнейшая работа ведется в основном с электронными регистрационными карточками и представлениями документов.

Применение такой технологии позволяет ускорить движение документов в подразделении; обеспечить своевременное рассмотрение документов; осуществлять эффективный контроль исполнения документов и принятия управленческих решений; повысить эффективность работы отдельных

сотрудников и подразделения в целом; избавиться от множества копий бумажных документов; повысить обоснованность и качество принимаемых решений на основе предоставления исполнителю полной документационной базы.

К новым технологиям работы с документами, реализующим концепцию электронного документооборота относятся: системы распознавания текстов, позволяющие перевести бумажные входящие документы в электронную форму; электронный аналог подписи; средства передачи данных; средства хранения электронной информации.

Взаимодействие перечисленных технологий позволяет повысить эффективность труда муниципальных служащих Волоконовского района при работе с документами, создать в органе власти единое информационное пространство, интегрируя в информационный узел все документальные системы. Интеграцию можно реализовать без потери качества работы с документами, с сохранением традиций российского делопроизводства.

Основными функциями системы электронного документооборота (СЭД) являются: регистрация и ввод документов в систему; контроль исполнения документов и поручений; разработка маршрутов движения документов; поиск документов, в том числе контекстный; управление доступом к документам; использование электронно-цифровой подписи; подготовка отчетов по документообороту; рассылка документов по электронной почте; автоматизация хранения и списания документов в архив.

Организация эффективного электронного документооборота в системе муниципального управления предполагает выбор функционального программного обеспечения.

Для создания полноценного продукта важен именно системный подход, который позволяет после внедрения АСУД говорить о комплексном решении

задачи нормативно-правового документационного обеспечения управления муниципального образования.

Помимо автоматизации делопроизводственных функций система должна удовлетворять следующим требованиям:

- корпоративность (предполагает обеспечение «прозрачного» доступа пользователей к документам, зарегистрированным в системе);
- открытость (характеризуется наличием в системе интерфейсов прикладного программирования, предназначенных для самостоятельного создания заказчиком приложений, а также организации обмена данными с другими системами);
- защищённость (обеспечивается предоставлением пользователям ранжированного доступа к базам данных, применением средств шифрования и электронно-цифровой подписи);
- телекоммуникационность (предполагает организацию удалённого доступа пользователей к информации через телекоммуникационные сети, а также через Internet/Intranet).

Информационное общество характеризуется высоким уровнем развития информационных технологий и их интенсивным использованием гражданами, бизнесом и органами государственной власти, то есть для создания информационного общества высокий уровень развития информационных технологий является необходимым, но не достаточным условием. Необходимо обеспечить возможность внедрения технологий и создать привычку их использования в повседневной жизни.

Электронный документооборот – это способ организации работы с документами, при котором основная масса документов используется в электронном виде и хранится централизованно. При этом не отрицается использование бумажных документов, но приоритетным признается

электронный документ, создаваемый, редактируемый и хранимый в компьютере.

Главными, приоритетными направлениями работы отдела ЗАГС администрации Волоконовского района являются оптимизация предоставления услуг населению и введение электронного документооборота между федеральными органами исполнительной власти и органами ЗАГС муниципальных образований по передаче информации по регистрации актов гражданского состояния.

Для выполнения поставленных целей необходимо решить следующие основные задачи:

1) Развитие технической инфраструктуры – сетей и систем телекоммуникаций, обеспечение доступа к межведомственным информационным сетям.

- Модернизация и реконструкция сетей передачи данных и построение надежных и высокоскоростных волоконно-оптических линий передачи данных.

2) Перевод части архивного фонда органов ЗАГС в электронный вид.

- Реализация проекта «Создание единого электронного банка данных записей актов гражданского состояния Белгородской области прошлых лет».

- Переход к полному электронному документообороту.

3) Определение основных направлений развития способов, методов и средств обеспечения защиты информации в информационных системах.

- Установка антивирусной защиты компьютеров и фаерволов, что будет способствовать обеспечению целостности информационных ресурсов отдела ЗАГС администрации Волоконовского района, предотвращению несанкционированных действий по уничтожению, модификации, искажению, копированию, блокированию информации и других форм незаконного вмешательства в информационные системы и сети.

- Разработка управлением ЗАГС рекомендаций по защите информации.

4) Организация подготовки высококвалифицированного кадрового потенциала для работы в сфере информационно-коммуникационных технологий.

- Совершенствование и развитие системы подготовки и повышения квалификации сотрудников отдела ЗАГС администрации Волоконовского района, системы непрерывного самообразования и обучения.

- Повышение уровня компьютерной грамотности сотрудников в рамках обучения и повышения их квалификации в специализированных учебных заведениях.

Электронный документооборот в отделе ЗАГС администрации Волоконовского района и перспективы его развития можно рассматривать в трёх направлениях:

1. Приём документов на государственную регистрацию актов гражданского состояния, выдачу повторных свидетельств и справок из архива, подтверждающих факт государственной регистрации актов гражданского состояния в электронном виде через портал государственных услуг;

2. Предоставление информации в электронном виде учреждениям и организациям, имеющим право на доступ к ней, в соответствии с федеральными законами;

3. Электронное взаимодействие между органами ЗАГС области, а также другими субъектами Российской Федерации.

В целях организации взаимодействия отдела ЗАГС администрации Волоконовского района с гражданами с использованием сети Интернет целесообразно приобрести специализированное программное обеспечение, внедрение которого позволит осуществить предоставление нового качественного обслуживания граждан за счет возможности обращения за услугой органов ЗАГС через портал и получения услуги в электронном виде.

Внедрение программного комплекса обеспечит действующему portalу государственных услуг добавление следующих возможностей.

Во-первых, предоставит возможность заявителю непосредственно на portalе заполнить форму заявления о регистрации акта гражданского состояния, заявления о выдаче повторного документа либо заявления о внесении изменений (исправлений) в запись акта гражданского состояния.

Во-вторых, предоставит возможность заявителю либо вывести заполненное заявление на печать либо отправить его в отдел ЗАГС, через «личный кабинет» portalа. При этом программный комплекс позволит включить заполненное заявление в режим «ожидания», т.е. указанное сформированное заявление будет находиться в программном комплексе до тех пор, пока заявитель лично не обратится в отдел ЗАГС и не назовет себя, после этого специалисту отдела будет достаточно идентифицировать заявителя по имеющейся базе, проверить представленные документы (на предмет обнаружения ошибок при заполнении заявителем своего заявления) и вывести заявление на печать, приняв его в работу.

В случаях, когда личное обращение заявителя законодательством не предусмотрено (например, при подаче заявления о выдаче повторного документа) заявление гражданина после его формирования поступает в отдел ЗАГС как входящий документ.

В-третьих, интеграция с portalом позволит заявителю выбрать удобное время регистрации заключения брака из выведенного на экран списка свободного (никем пока не занятого) времени регистрации заключения брака на заданный пользователем день в выбранном отделе ЗАГС на основании информации, автоматически формируемой программным комплексом на основании уже внесенных в базу данных заявлений.

В-четвертых, программный комплекс будет формировать для каждого регистрационного действия уникальный, не повторяющийся во времени номер,

с помощью которого заявитель, введя данный номер на портале государственных услуг, будет иметь возможность проследить за ходом исполнения оказываемой услуги (например, о ходе исполнения дела о внесении исправлений (изменений) в актовую запись гражданского состояния или дела о перемене имени, о полученных отделами ЗАГС свидетельствах (справках) о государственной регистрации актов гражданского состояния из других отделов ЗАГС на территории России или иностранных государств). Таким образом, мониторинг хода оказания услуг, также реализованный на портале, позволит гражданину получать информацию о состоянии своего дела автоматически, не прибегая к периодическим телефонным или личным обращениям в ЗАГС.

На наш взгляд, особую значимость в этих условиях приобретает разработка проекта **«Внедрение системы электронного взаимодействия отдела ЗАГС администрации Волоконовского района с гражданами и организациями»**. Паспорт проекта представлен в приложении 1.

Обоснование проектных мероприятий. Формальным основанием для разработки проекта является распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2010 года № 1815-р «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)», в соответствии с которым до 2015 года должен быть разработан единый федеральный формат межведомственного информационного обмена данными нормативно-справочной информации; создана единая система учёта записей актов гражданского состояния, в том числе разработаны единые принципы и подходы к учёту записей актов гражданского состояния в электронном виде, объединён учёт записей актов гражданского состояния, ведущихся в субъектах Российской Федерации, на федеральном уровне.

Отдел ЗАГС администрации Волоконовского района обязан обеспечить достижение целей и решение задач указанной программы в курируемой сфере деятельности. В то же время, более чем за 3 года реализации мероприятий

программы отделом ЗАГСа администрации Волоконовского района достигнуты весьма скромные результаты по повышению качества и доступности предоставления государственных услуг. Необходимо кардинальное изменение подходов к организации данной работы.

Актуальным остаётся вопрос электронного взаимодействия между отделом ЗАГС администрации Волоконовского района, а также управлением ЗАГС области. Опыт организации внутри межведомственного электронного документооборота и подготовка перечней документов, создаваемых в бумажном, в электронном или в обоих видах показывает, что пока в электронном виде создаются только документы временных сроков хранения, которые не подлежат передаче на государственное хранение.

Внедрение новых информационных технологий позволит перейти на предоставление информации по защищённым каналам связи в более короткие сроки, что, тем самым, будет способствовать оказанию услуг на качественно новом уровне.

Цели и задачи внедрения проекта.

Цель проекта - обеспечить высокий уровень доступности и качества всех государственных услуг в электронном виде, предоставляемых отделом ЗАГС администрации Волоконовского района.

Для выполнения постановленных целей необходимо решить следующие основные задачи:

1) Развитие технической инфраструктуры – сетей и систем телекоммуникаций, обеспечение доступа к межведомственным информационным сетям.

- Модернизация и реконструкция сетей передачи данных и построение надежных и высокоскоростных волоконно-оптических линий передачи данных.

2) Перевод архивного фонда отдела ЗАГС администрации Волоконовского района в электронный вид.

- Реализация проекта «Создание единого электронного банка данных записей актов гражданского состояния Белгородской области прошлых лет» в Волоконовском районе.

- Переход к полному электронному документообороту.

3) Определение основных направлений развития способов, методов и средств обеспечения защиты информации в информационных системах.

- Установка антивирусной защиты компьютеров и фаерволов, что будет способствовать обеспечению целостности информационных ресурсов отдела ЗАГС администрации Волоконовского района, предотвращению несанкционированных действий по уничтожению, модификации, искажению, копированию, блокированию информации и других форм незаконного вмешательства в информационные системы и сети.

4) Организация подготовки высококвалифицированного кадрового потенциала для работы в сфере информационно-коммуникационных технологий.

- Совершенствование и развитие системы подготовки и повышения квалификации сотрудников отдела ЗАГС администрации Волоконовского района, системы непрерывного самообразования и обучения.

- Повышение уровня компьютерной грамотности сотрудников в рамках обучения и повышения их квалификации в специализированных учебных заведениях.

Целевую группу участников проекта составляют: физические и юридические лица, являющиеся получателями государственных услуг отдела ЗАГС администрации Волоконовского района, а также сотрудники отдела ЗАГС района.

Сроки реализации проекта – 2017-2019 гг.

Состав мероприятий.

Реализация проекта предполагает осуществление следующих мероприятий:

1. В целях организации взаимодействия отдела ЗАГС администрации Волоконовского района с гражданами с использованием сети Интернет целесообразно приобрести специализированное программное обеспечение, внедрение которого позволит осуществить предоставление нового качественного обслуживания граждан за счет возможности обращения за услугой органов ЗАГС через портал и получения услуги в электронном виде.

Внедрение программного комплекса обеспечит действующему portalу государственных услуг добавление следующих возможностей.

Во-первых, предоставит возможность заявителю непосредственно на портале заполнить форму заявления о регистрации акта гражданского состояния, заявления о выдаче повторного документа либо заявления о внесении изменений (исправлений) в запись акта гражданского состояния.

Во-вторых, предоставит возможность заявителю либо вывести заполненное заявление на печать либо отправить его в отдел ЗАГС, через «личный кабинет» портала. При этом программный комплекс позволит включить заполненное заявление в режим «ожидания», т.е. указанное сформированное заявление будет находиться в программном комплексе до тех пор, пока заявитель лично не обратится в отдел ЗАГС и не назовет себя, после этого специалисту отдела будет достаточно идентифицировать заявителя по имеющейся базе, проверить представленные документы (на предмет обнаружения ошибок при заполнении заявителем своего заявления) и вывести заявление на печать, приняв его в работу.

В случаях, когда личное обращение заявителя законодательством не предусмотрено (например, при подаче заявления о выдаче повторного документа) заявление гражданина после его формирования поступает в отдел ЗАГС как входящий документ.

В-третьих, интеграция с порталом позволит заявителю выбрать удобное время регистрации заключения брака из выведенного на экран списка свободного (никем пока не занятого) времени регистрации заключения брака на заданный пользователем день в выбранном отделе ЗАГС на основании информации, автоматически формируемой программным комплексом на основании уже внесенных в базу данных заявлений.

В-четвертых, программный комплекс будет формировать для каждого регистрационного действия уникальный, не повторяющийся во времени номер, с помощью которого заявитель, введя данный номер на портале государственных услуг, будет иметь возможность проследить за ходом исполнения оказываемой услуги (например, о ходе исполнения дела о внесении исправлений (изменений) в актовую запись гражданского состояния или дела о перемене имени, о полученных отделами ЗАГС свидетельствах (справках) о государственной регистрации актов гражданского состояния из других отделов ЗАГС на территории России или иностранных государств). Таким образом, мониторинг хода оказания услуг, также реализованный на портале, позволит гражданину получать информацию о состоянии своего дела автоматически, не прибегая к периодическим телефонным или личным обращениям в ЗАГС.

В связи с этим процесс подачи заявления на регистрацию акта гражданского состояния (получение повторного документа о регистрации акта гражданского состояния) может быть реализован в два этапа:

1-й этап - приём электронной заявки на подачу заявления (электронная услуга);

2-й этап – подписание заявителем бумажного варианта заявления непосредственно в органе ЗАГС.

Процесс оказания услуги заключается в следующем:

Парам, решившим воспользоваться данной услугой, предлагается возможность:

- ознакомиться с информацией об отделе ЗАГС, оказывающем эту услугу, с документами, необходимыми для государственной регистрации брака и нормативно-справочной информацией;

- сформировать и отправить заявку на подачу заявления о заключении брака в отдел ЗАГС. Заявка идентична заявлению и отличается от него только наличием графы, содержащей желаемую дату и время регистрации брака.

2. Уместно внедрить единый программный комплекс, который устанавливается в органах, взаимодействующих с органами ЗАГС, с целью формирования запросов к органам ЗАГС в электронном виде, отправки сформированных запросов по защищенным каналам связи или копирования полученных запросов на носитель информации, а также получения и вывода на печать (или в файл) полученных от органов ЗАГС электронных ответов на отправленные запросы.

Запросы, сформированные с применением программного комплекса, автоматически могут быть обработаны в автоматизированной системе органа ЗАГС, в результате чего формируется электронный ответ, который может быть, также в свою очередь, направлен по защищенным каналам связи в запрашивающий орган. Полученный из органа ЗАГС ответ может быть автоматически обработан в принимающем органе с применением программного комплекса. Результат может быть выведен на бумажный носитель или в файл. Таким образом, время обработки запроса из запрашивающего органа и формирования ответа в органе ЗАГС будет сводиться до нескольких минут.

3. В целях поддержания высокого уровня компьютерной грамотности необходимо систематическое проведение семинаров-практикумов для специалистов, уполномоченных на государственную регистрацию актов гражданского состояния в Волоконовском районе.

4. Необходимо внести изменения в действующую инструкцию по ведению делопроизводства в органах ЗАГС муниципальных районов и

городских округов, которые будут устанавливать порядок создания, получения, обработки, хранения и использования электронных документов в условиях применения ведомственной системы электронного документооборота, а также порядок отправки, получения и регистрации электронных сообщений.

5. Целесообразно разработать административный регламент системы защищенного электронного документооборота в отделе ЗАГС администрации Волоконовского района, что позволит контролировать не только качество предоставляемых государственных услуг, но также и результативность функционирования органов ЗАГС в целом.

Административный регламент должен содержать порядок осуществления обмена электронными документами, правила использования средств ЭЦП, сроки хранения электронных документов, порядок уничтожения и др.

6. Прогрессивным направлением в работе отдела ЗАГС администрации Волоконовского района стало бы решение задачи по формированию регионального архива записей актов гражданского состояния с 1950 года по настоящее время. Для этого целесообразно создать поисковую систему электронного архива путем сканирования вторых экземпляров актов записей. Это направление считается наиболее перспективным для развития архивной деятельности области, поскольку данная поисковая система поможет не только ускорить исполнение запросов организаций и заявлений граждан, способствовать сохранности актов записей на многие годы, но и в дальнейшем поможет создать единый информационный банк данных записей актов гражданского состояния Российской Федерации. При сканировании записей актов гражданского состояния желательно применение планетарного сканера.

7. Необходимо создание единого информационного ресурса органов ЗАГС Российской Федерации, что позволит по-новому, более эффективно организовать работу органов ЗАГС и обеспечить граждан и организации

исчерпывающей информацией об актах гражданского состояния, зарегистрированных на территории Российской Федерации.

Планируемые результаты проекта:

- услуги востребованы гражданами;
- повышается эффективность обслуживания граждан за счет упрощения процедуры получения услуги;
- сокращается время нахождения заявителей в отделе ЗАГС, что приводит к сокращению очереди и времени ожидания;
- позволяет гражданину заранее определить время государственной регистрации акта гражданского состояния или время получения повторного документа о регистрации акта гражданского состояния, т.е. бронирование времени регистрации акта гражданского состояния (посещения отдела ЗАГС) в on-line режиме;
- обеспечение прозрачности предоставления услуги.
- позволяет сотруднику отдела ЗАГС упростить процесс регистрации записи акта, а также поиска и выдачи повторного документа, подтверждающего регистрацию записи акта.

Оценка эффективности проекта.

Показателями, характеризующими эффективность достижения целей и задач проекта являются:

- доля заявителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставленных государственных, от общего числа опрошенных заявителей (в процентах) – не менее 75%;
- доля регламентированных государственных услуг (в процентах) – 100%;
- доля государственных услуг, предоставляемых в отделе ЗАГС администрации Волоконовского района, по которым регулярно проводится мониторинг их качества, от общего числа (в процентах) – 100%.

Ресурсное обеспечение проекта.

Для реализации проекта необходимо:

- финансовое обеспечение (средства бюджета) для финансирования мероприятий по информационному и информационно-техническому обеспечению (приобретение программного обеспечения), а также мероприятий по повышению квалификации сотрудников отдела ЗАГС администрации Волоконовского района (приобретение планетарного сканера, стоимость которого составляет 109 тыс.руб.);

- кадровое обеспечение: повышение квалификации сотрудников отдела ЗАГС администрации Волоконовского района в ВШУ НИУ «БелГУ» (70 тыс.руб);

Итого для реализации предлагаемого проекта необходимо 179 тыс.руб.

Для реализации проекта может быть использовано существующее материально техническое обеспечение отдела ЗАГС администрации Волоконовского района. При этом необходима незначительная модернизации (обновление) компьютерной техники, что может быть осуществлено в рамках текущего финансирования деятельности отделений.

Оценка рисков внедрения проекта.

Основными внешними рисками, влияющими на достижение поставленных целей и задач проекта, являются:

1. Изменение федерального законодательства по вопросам предоставления государственных услуг, в связи, с чем возможно увеличение сроков работ по совершенствованию нормативно-правовой базы на областном уровне.

2. Нарушение плановых сроков реализации мероприятий проекта из-за невыполнения исполнителями обязательств по государственным контрактам.

Для минимизации такого риска предполагается проведение следующих мероприятий:

- назначение должностных лиц, ответственных за реализацию мероприятий проекта;

- принятие подробного плана мероприятий по реализации каждого направления и сметы.

3. Нерегламентированные затруднения и сбои при реализации процедур сотрудниками отдела ЗАГС администрации Волоконовского района. Корректировка устоявшихся административных процессов может привести к нарушениям в исполнении новых административных процедур.

Для минимизации этого риска планируется реализовывать следующие мероприятия:

- проведение обучения специалистов, осуществляющих предоставление государственных услуг;

- оперативное внесение изменений в регламенты подготовки и выдачи документов, принятие организационно-технических мер;

4. Недофинансирование мероприятий проекта.

Итак, рассмотрев направления совершенствования электронного документооборота в системе работы отдела ЗАГС администрации Волоконовского района, можно сделать следующие выводы:

1. Основными направлениями реформирования системы электронного документооборота в отделе ЗАГС администрации Волоконовского района являются: внедрение программного обеспечения, которое позволит осуществить предоставление качественного обслуживания граждан за счет возможности обращения за услугой органов ЗАГС через портал и получения услуги в электронном виде; внедрение единого программного комплекса, устанавливаемого в органах, взаимодействующих с органами ЗАГС, с целью формирования запросов к органам ЗАГС в электронном виде; проведение семинаров-практикумов для сотрудников отдела ЗАГС администрации Волоконовского района; разработка административного регламента системы

защищенного электронного документооборота в отделе ЗАГС администрации Волоконовского района и формирование регионального архива записей актов гражданского состояния с 1950 года по настоящее время и создание поисковой системы электронного архива путем сканирования вторых экземпляров актов записей.

2. Решение задачи кардинального повышения качества и доступности предоставления государственных услуг путем совершенствования системы электронного документооборота в отделе ЗАГС администрации Волоконовского района возможно только с использованием современных методов проектного управления. В связи с этим, предлагается реализовать проект «Внедрение системы электронного взаимодействия отдела ЗАГС администрации Волоконовского района с гражданами и организациями», цель которого обеспечить высокий уровень доступности и качества всех государственных услуг в электронном виде, предоставляемых отделом ЗАГС администрации Волоконовского района.

3. Реализация проекта позволит решить такие задачи, как: повышение эффективности обслуживания граждан за счет упрощения процедуры получения услуги; сокращение времени нахождения заявителей в отделе ЗАГС, что приводит к сокращению очереди и времени ожидания; возможность заранее определить время государственной регистрации акта гражданского состояния или время получения повторного документа о регистрации акта гражданского состояния; упрощение процесса регистрации записи акта, а также поиска и выдачи повторного документа, подтверждающего регистрацию записи акта.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время документирование деятельности муниципальных органов власти ведется в нескольких направлениях: законодательное регулирование, стандартизация, разработка нормативных и нормативно-методических документов общегосударственного действия.

Исследовав теоретические основы организации документооборота в управлении муниципальным образованием можно сделать вывод о том, что основной целью муниципальной системы документооборота управления - упорядочение документооборота, сокращение количества и повышение качества документов, создание условий для эффективного применения прогрессивных технических средств и технологий сбора, обработки и анализа информации, совершенствование работы аппарата управления.

Особенностями делопроизводства муниципальных органов власти являются: большой объем управленческого документооборота в сочетании с высокими требованиями к качеству функционирования системы документационного обеспечения управления со стороны внешних организаций и граждан; ярко выраженный вертикальный характер движения документов; наличие формальных правил и утвержденных регламентов выполнения и документационного обеспечения рабочих процедур, жесткая структура маршрутов документов; сложность организационной структуры, ее территориальная распределенность.

Следует отметить наличие особенно актуальных для органов власти и управления проблем, основными из которых являются:

- необходимость обеспечения юридической силы документа;
- прочно укоренившаяся практика осуществления взаимодействия органов государственного и муниципального управления исключительно на основе бумажного документооборота.

В большинстве администраций муниципальных образований уже автоматизированы процессы управления. При этом документационные базы данных представлены в сетевом или локальном вариантах, и могут быть едиными или независимыми. Однако, в отдельных случаях, до сих пор может полностью отсутствовать какая-либо электронная автоматизация делопроизводства, сотрудники могут пользоваться в своей работе исключительно старыми кустарными методами, или отдельными текстовыми программами.

Неизбежное сосуществование электронного и бумажного документооборота сегодня требует тщательного подхода к методологии организации и оптимизации документооборота – разработке и внедрению новых стандартов, инструкций и регламентов. Правильная реализация поставленной задачи по совершенствованию документационного обеспечения управления в муниципальной службе позволит создать рациональную систему делопроизводства на единой методологической основе, повысить эффективность всей системы управления за счет улучшения качества принимаемых решений и эффективного контроля их исполнения и подготовить благоприятные условия для создания единого информационного пространства в различных органах муниципальной власти.

Проанализировав организацию документооборота в деятельности администрации Волоконовского района Белгородской области, следует отметить, что на сегодняшний день в Волоконовском районе действует регламент организации электронного документооборота органов исполнительной власти Волоконовского района, утвержденный в целях создания системы электронного взаимодействия органов исполнительной власти района, во исполнение распоряжения главы администрации района от 02 апреля 2012 года № 255 «О мерах по организации электронного документооборота органов исполнительной власти Волоконовского района». В

соответствии с ним обмен органов исполнительной власти района должен осуществляться электронными сообщениями и документами, в том числе заверенными электронной подписью, и ведение служебной переписки в электронной форме.

На сегодняшний день делопроизводство в администрации прошло стадию автоматизации, однако перейти на электронный документооборот до сих пор не удалось. В ходе исследования мы выделили ряд проблем, существующих в сфере документооборота в администрации Волоконовского района Белгородской области:

1) Не используются унифицированные формы документов и не обновляется нормативно-методическая база администрации Волоконовского района Белгородской области.

2) Регистрация документов ведется в журнальной форме, что осложняет поиск документов.

3) Нет помещения для архивного хранения документов, документация хранится на полках, не предназначенных для этого, что может послужить причиной для потери и порчи документов.

4) Большое количество времени тратится на обработку документов, так как документооборот ведется без использования специализированных программ по автоматизации делопроизводства.

Использование эффективного программного обеспечения в системе электронного документооборота позволит повысить эффективность труда муниципальных служащих при работе с документами, создать в органе власти единое информационное пространство, интегрируя в информационный узел все документальные системы.

Решение задачи кардинального повышения качества и доступности предоставления государственных услуг путем совершенствования системы электронного документооборота в отделе ЗАГС администрации

Волоконовского района возможно только с использованием современных методов проектного управления. В связи с этим, предлагается реализовать проект «Внедрение системы электронного взаимодействия отдела ЗАГС администрации Волоконовского района с гражданами и организациями», цель которого обеспечить высокий уровень доступности и качества всех государственных услуг в электронном виде, предоставляемых отделом ЗАГС администрации Волоконовского района.

Реализация проекта позволит решить такие задачи, как: повышение эффективности обслуживания граждан за счет упрощения процедуры получения услуги; сокращение времени нахождения заявителей в отделе ЗАГС, что приводит к сокращению очереди и времени ожидания; возможность заранее определить время государственной регистрации акта гражданского состояния или время получения повторного документа о регистрации акта гражданского состояния; упрощение процесса регистрации записи акта, а также поиска и выдачи повторного документа, подтверждающего регистрацию записи акта. На основании проведенного анализа приведем ряд практических рекомендаций.

1) Отделу информатизации управления финансов и бюджетной политики и организационно-контрольный отделу администрации Волоконовского района своевременно обеспечить организационно-техническое и программное оснащение системы электронного документооборота в муниципальном районе.

2) Отделу муниципальной службы кадров администрации Волоконовского района Белгородской области направить на курсы повышения квалификации в Высшую школу управления Института управления НИУ «БелГУ» сотрудников по программе «Организация электронного документооборота в системе муниципального управления».

3) Администрации муниципального района «Волоконовский район» Белгородской области обеспечить своевременное финансирование на

реализацию курсов повышения квалификации сотрудников администрации, а также на приобретение необходимого организационно-техническое и программное оснащение системы электронного документооборота в муниципальном районе.

4) Систематическое проведение семинаров-практикумов для специалистов не только отдела ЗАГС администрации Волоконовского района, но и должностных лиц администраций сельских поселений, уполномоченных на государственную регистрацию актов гражданского состояния.

5) Разработать административный регламент системы защищенного электронного документооборота в отделе ЗАГС администрации Волоконовского района, содержащий порядок осуществления обмена электронными документами, правила использования средств ЭЦП, сроки хранения электронных документов, порядок уничтожения и др.

6) Создать поисковую систему электронного архива записей актов гражданского состояния путем сканирования вторых экземпляров актов записей с применением планетарного сканера.

Таким образом, внедрение данных рекомендаций будет способствовать совершенствованию электронного документооборота в администрации Волоконовского района, что значительно увеличит эффективность их деятельности и, как следствие, повысит качество оказания государственных услуг.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информационный банк. «Версия Проф». Раздел «Законодательство».

2. Об электронной цифровой подписи [Электронный ресурс]: федер. закон от 10 октября 2002 года №1 - ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информационный банк. «Версия Проф». Раздел «Законодательство».

3. Об архивном деле в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информационный банк. «Версия Проф». Раздел «Законодательство».

4. О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 года № 373 (ред. от 23.01.2014) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информационный банк. «Версия Проф». Раздел «Законодательство».

5. О порядке ведомственного хранения документов и организации их в делопроизводстве [Электронный ресурс]: Постановление Совета Министров – Правительства РФ от 3 апреля 1993 г. № 191 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информационный банк. «Версия Проф». Раздел «Законодательство».

6. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения [Электронный ресурс]: утв. Приказом

Главархива СССР от 25 мая 1988 г. № 33 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информационный банк. «Версия Проф». Раздел «Законодательство».

7. ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации [Электронный ресурс]: утв. Постановлением Госстандарта России от 30 декабря 1993 года № 299 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информационный банк. «Версия Проф». Раздел «Законодательство».

8. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения [Электронный ресурс]: утв. Приказом Росстандарта от 17 октября 2013 г. № 1185-ст // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информационный банк. «Версия Проф». Раздел «Законодательство».

9. Алексеева, Е.В. Архивоведческие аспекты в делопроизводстве: экспертиза ценности документов [Текст] / Е.В. Алексеева, П.П. Афанасьева, Г.А. Осичкина // Секретарское дело. – 2013. – №1. – С. 79-83.

10. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение [Текст] / В.И. Андреева. – М: Дело, 2012. – 224 с.

11. Андреева, В.И. Работа с документами в делопроизводстве. Документооборот фирмы (на основе ГОСТов РФ) [Текст] / В.И. Андреева. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2012. – 144 с.

12. Артамонова, И.Л. Из опыта внедрения автоматизированной системы регистрации [Текст] / И.Л. Артамонова // Секретарское дело. – 2012. – №3. – С. 23-26.

13. Бадьина, А.В. Электронный документооборот фирмы [Текст] / А.В. Бадьина // Делопроизводство. – 2012. – №1. – С. 34-39.

14. Банасюкевич, В.Д. Новый типовой перечень [Текст] /

В.Д. Банасюкевич // Делопроизводство. – 2016. – №1. – С. 32-38.

15. Банасюкевич, В.Д. Экспертиза ценности документов [Текст] / В.Д. Банасюкевич // Секретарское дело. – 2012. – №3. – С. 19-23.

16. Басакина, Н.В. Организация подготовки и передачи на архивное хранение документов учреждений различных форм собственности [Текст] / Н.В. Басакина // Секретарское дело. – 2013. – №3. – С. 87-90.

17. Березина, Н.М. Современное делопроизводство [Текст] / Н.М. Березина, Е.П. Воронцова, Л.М. Лысенко. – СПб. : Питер, 2012. – 256 с.

18. Бобылева, М.П. Вопросы ведения номенклатуры дел в условиях автоматизации делопроизводства [Текст] / М.П. Бобылева // Делопроизводство. – 2012. – №1. – С. 29-32.

19. Бобылева, М.П. Вопросы анализа документооборота организации в условиях использования автоматизированных систем [Текст] / М.П. Бобылева // Делопроизводство. – 2012. – №1. – С. 36-41.

20. Бобылева, М.П. На пути к информационному менеджменту (вопросы оценки деятельности служб документационного обеспечения управления в условиях автоматизации документооборота) [Текст] / М.П. Бобылева // Делопроизводство. – 2015. – №2. – С. 45-49.

21. Быкова, Т.А. Правовые требования к внутренним документам фирмы: составление и оформление положений [Текст] / Т.А. Быкова // Секретарское дело. – 2015. – №2. – С. 21-25.

22. Веселов, П.В. Вы – секретарь [Текст] / П.В. Веселов. – М.: Изд-во стандартов, 2011. – 120 с.

23. Воробьев, Г.Г. Автоматизированная контора [Текст] / Г.Г. Воробьев // Кибернетика: Информационные материалы. – 2014. – № 2. – С. 18-20.

24. Вялова, Л.М. Организация движения документов [Текст] / Л.М. Вялова // Секретарское дело. – 2014. – №2. – С. 16-20.

25. Еремченко, В.А. О проблеме электронных документов [Текст] /

В.А. Еремченко // Секретарское дело. – 2011. – №3. – С. 23-26.

26. Ефимова, О.А. Современные системы автоматизации делопроизводства: попытка анализа и классификации [Текст] / О.А. Ефимова // Секретарское дело. – 2013. – №4. – С. 23-28.

27. Ефимова, О.А. Современные технологии работы с документами: автоматизация делопроизводства [Текст] / О.А. Ефимова // Секретарское дело. – 2013. – №3. – С. 24-29.

28. Казуто, А. Шесть вопросов на тему автоматизации делопроизводства [Текст] / А. Казуто // Делопроизводство. – 2015. – №1. – С. 35-39.

29. Кирсанова, М.В. Делопроизводство в органах государственной власти и местного самоуправления [Текст] / М.В. Кирсанова. – М.: ЮНИТИ-Дана, 2011. – 302 с.

30. Кирсанова, М.В. Современное делопроизводство [Текст] / М.В. Кирсанова. – М.: Дело, 2012. – 234 с.

31. Конявский, В.А. Управление созданием и внедрением систем электронного документооборота [Электронный ресурс] / В.А. Конявский // Электронный документооборот. – Режим доступа: <http://www.pvti.ru/stat/st1.htm/>.

32. Копылов, В.А. Информационное право: вопросы теории и практики [Текст] / В.А. Копылов. – М.: Юристъ, 2012. – 623 с.

33. Короткий, С. Современные технологии корпоративного документооборота [Текст] / С. Короткий // Компьютерный еженедельник «Компьютерра». – 2014. – № 3. – С. 13-19.

34. Кузнецов, С.Л. Автоматизация делопроизводства. Первый этап [Текст] / С.Л. Кузнецов // Делопроизводство. – 2014. – №1. – С. 41-46.

35. Кузнецов, С.Л. Делопроизводство на компьютере: Компьютерные технологии в делопроизводстве [Текст] / С.Л. Кузнецов. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел – Синтез», 2012. – 232 с.

36. Кузнецов, С.Л. Новые программы для современного офиса [Текст] / С.Л. Кузнецов // Секретарское дело. – 2016. – №3. – С. 27-31.

37. Кузнецов, С.Л. Применение современных технологий в работе с документами [Текст] / С.Л. Кузнецов // Секретарское дело. – 2014. – №3. – С. 23-29.

38. Кузнецов, С.Л. Проблема выбора программного обеспечения для комплексной автоматизации работы офиса [Текст] / С.Л. Кузнецов // Секретарское дело. – 2014. – №4. – С. 23-28.

39. Кузнецова, Т.В. Ведение контроля за сроками исполнения – важнейшая задача секретаря [Текст] / Т.В. Кузнецова // Секретарское дело. – 2014. – №1. – С. 3-5.

40. Кузнецова, Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) [Текст] / Т.В. Кузнецова. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-синтез», 2011. – 384 с.

41. Ларин, М.В. Проблемы совершенствования документационного обеспечения управления в современных условиях [Текст] / М.В. Ларин // Экономика и жизнь. – 2012. – №4. – С. 56-59.

42. Ларин, М.В. Управление документацией в организациях [Текст] / М.В. Ларин. – М. : ТЕРМИКА, 2012. – 413 с.

43. Лихачев, М.Т. Документы и делопроизводство [Текст] / М.Т. Лихачев. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 360 с.

44. Плешкевич, Е.А. Основы общей теории документа [Текст] / Е.А. Плешкевич. – Саратов: Науч. кн., 2012. – 244 с.

45. Пшенко, А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления [Текст] / А.В. Пшенко. – М.: Наука, 2013. – 251 с.

46. Романов, Д.А. Правда об электронном документообороте [Текст] / Д.А. Романов. – М.: Наука, 2012. – 286 с.

47. Рудельсон, К.И. Современные документальные классификации [Текст] / К.И. Рудельсон. – М. : Изд-во «Наука», 2012. – 267 с.

48. Саак, А.Э. Региональная система межведомственного электронного взаимодействия как основа предоставления государственных и муниципальных услуг. [Текст] / А.Э. Саак, В.Н. Тюшняков // Известия ЮФУ. Технические науки. – 2013. – № 6 – Т.143. – С. 145-153.

49. Саак, А.Э. Система электронного документооборота: создание, внедрение, использование [Текст] / А.Э. Саак, В.Н. Тюшняков // Муниципальная власть. – 2014. – № 5. – С. 66-71.

50. Саак, А.Э. Технологии электронного правительства в государственном и муниципальном управлении [Текст] / А.Э. Саак, В.Н. Тюшняков // Муниципальная власть. – 2014. – № 4. – С. 108-115.

51. Санкина, Л.В. Характерные черты делопроизводства в фирмах мелкого и среднего бизнеса [Текст] / Л.В. Санкина // Делопроизводство. – 2013. – №2. – С. 18-23.

52. Санкина, Л.В. Как составить должностную инструкцию секретаря-референта (рекомендации по составлению) [Текст] / Л.В. Санкина // Секретарское дело. – 2013. – №4. – С. 19-24.

53. Сокова, А.Н. Электронное делопроизводство (Практический взгляд на проблему в реальных условиях) [Текст] / А.Н. Сокова // Делопроизводство. – 2012. – №1. – С. 32-37.

54. Сокова, А.Н. Электронные документы и электронные технологии в делопроизводстве [Текст] / А.Н. Сокова // Делопроизводство. – 2012. – №2. – С. 29-34.

55. Стенюков, М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения предприятия [Текст] / М.В. Стенюков. – М.: Издательство ПРИОР, 2012. – 176 с.

56. Стенюков, М.В. Документоведение и делопроизводство [Текст] / М.В. Стенюков. – М.: Издательство ПРИОР, 2012. – 173 с.
57. Стенюков, М.В. Документы по персоналу предприятия [Текст] / М.В. Стенюков. – М.: Издательство ПРИОР, 2011. – 194 с.
58. Стенюков, М.В. Справочник по делопроизводству [Текст] / М.В. Стенюков. – М.: Издательство ПРИОР, 2012. – 188 с.
59. Шатина, Н.В. Составление номенклатуры дел [Текст] / Н.В Шатина // Секретарское дело. – 2013. – №1. – С. 18-24.
60. Янковая, В.Ф. Нормативное обеспечение делопроизводства в учреждении, организации, на предприятии [Текст] / В.Ф. Янковая // Делопроизводство. – 2014. – №1. – С. 21-25.
61. Ярочкин, В.И. Безопасность информационных систем [Текст] / В.И. Ярочкин. – М. : Ось-89, 2012. – 204 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Паспорт проекта
«Внедрение системы электронного взаимодействия отдела ЗАГС администрации Волоконовского района с гражданами и организациями»

Цель проекта	Обеспечить высокий уровень доступности и качества всех государственных услуг в электронном виде, предоставляемых отделом ЗАГС администрации Волоконовского района.
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внедрение программного обеспечения, которое позволит осуществить предоставление качественного обслуживания граждан за счет возможности обращения за услугой отдела ЗАГС через портал и получения услуги в электронном виде. 2. Внедрение единого программного комплекса, устанавливаемого в органах, взаимодействующих с органами ЗАГС, с целью формирования запросов к органам ЗАГС в электронном виде. 3. Проведение семинаров-практикумов для сотрудников отдела ЗАГС. 4. Разработка административного регламента системы защищенного электронного документооборота в отделе ЗАГС администрации Волоконовского района. 5. Формирование регионального архива записей актов гражданского состояния с 1950 года по настоящее время и создание поисковой системы электронного архива путем сканирования вторых экземпляров актовых записей. 6. Внесение изменений в действующую инструкцию по ведению делопроизводства в органах ЗАГС Волоконовского района в условиях применения системы электронного документооборота.
Результаты проекта	<ul style="list-style-type: none"> – повышается эффективность обслуживания граждан за счет упрощения процедуры получения услуги; – сокращается время нахождения заявителей в отделе ЗАГС, что приводит к сокращению очереди и времени ожидания; – позволяет гражданину заранее определить время государственной регистрации или время получения повторного документа о регистрации акта гражданского состояния. – обеспечение прозрачности предоставления услуги. – позволяет сотруднику органа ЗАГС упростить процесс регистрации записи акта, а также поиска и выдачи повторного документа, подтверждающего регистрацию записи акта.
Риски проекта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изменение федерального законодательства. 2. Нарушение плановых сроков реализации мероприятий проекта из-за невыполнения исполнителями обязательств по государственным контрактам. 3. Нерегламентированные затруднения и сбои при реализации процедур сотрудниками отдела ЗАГС администрации Волоконовского района. 4. Недофинансирование мероприятий проекта.
Пользователи результата проекта	физические и юридические лица, являющиеся получателями государственных услуг отдела ЗАГС администрации Волоконовского района, а также сотрудники отдела ЗАГС администрации Волоконовского района.