

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Гуманитарный институт

Кафедра истории России

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

подпись инициалы, фамилия

« _____ » _____ 20 ____ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

46.03.02 – Документоведение и архивоведение

**Анализ документационного обеспечения управления в
учреждении социального обслуживания населения
(на примере МБУ «КЦСОН»)**

Руководитель _____
подпись, дата

канд. ист. наук, доцент О. И. Савин

Выпускник _____
подпись, дата

А. А. Копыльченко

Красноярск 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Анализ сведений о МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово	9
1.1. Общие сведения о МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово	9
1.2. Структура организации	18
2. Анализ документационного обеспечения управления в учреждении социального обслуживания населения	22
2.1. Теоретическое обоснование анализа документационного обеспечения управления учреждения.....	22
2.2. Рекомендации по совершенствованию документационного обеспечения управления МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово.....	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	58
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	65
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Регламент № 1 «Контроль исполнения документов».....	66

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования выпускной квалификационной работы имеет несколько аспектов.

С одной стороны, актуальность совершенствования документационного обеспечения управления (ДОУ) в учреждениях социальной защиты населения заключается в том, что уровень требований каждого нуждающегося человека и российского общества в целом к объемам, ассортименту и качеству социальных услуг постоянно растет и требует постоянного совершенствования организации и управления, в том числе за счет организации документооборота.

С другой стороны, теоретические разработки в сфере ДОУ на практике используются далеко не полностью, в том числе из-за недостаточной квалификации кадров, непосредственно ведущих документооборот. Основным методом совершенствования документационных процессов современных организаций считается внедрение системы электронного документооборота (СЭД), а традиционным методам совершенствования документирования и оптимизации документооборота не уделяется должного внимания.

Совершенствование управления выступает необходимым элементом развития любого учреждения. Однако осуществлять совершенствование управления можно разным способом – с использованием опыта (эмпирическим подходом) или при решении наиболее острых проблем, явно тормозящих развитие, то есть истинно только то, что даёт практически полезный результат (прагматическим подходом). Но максимальный эффект может обеспечить лишь научный подход, предполагающий изучение объективных тенденций развития, исследование факторов и причин появления проблем, обнаружение «слабых сигналов» изменений обстановки, их сравнения между собой.

В современных условиях непрекращающегося поиска наиболее эффективных форм местного управления, изменения форм и методов управленческой деятельности, роста объемов информации, развития информационных технологий, а также интеграции новых информационных

технологий в традиционные делопроизводственные системы повышаются требования к качеству документационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления, его соответствию.

Степень изученности темы. При написании выпускной квалификационной работы были использованы публикации российских исследователей в области документационного обеспечения управления самых разных организаций: коммерческих и некоммерческих, оказывающих услуги населению и органов законодательной и исполнительной власти, посвященные отдельным проблемам развития делопроизводства.

В работах А. А. Бажановой, В. Э. Серогодского¹ рассмотрены вопросы организации современной системы документационного обеспечения управления. Эти проблемы нашли свое отражение и в работах А. Н. Героевой², О. С. Карнюшиной, Д. Н. Безрядина³, М. В. Ларина⁴, С. Ф. Мазура⁵ и др.

В работе органов социальной защиты большую часть документационной работы составляют вопросы организации работы с обращениями граждан. Данные аспекты были рассмотрены в работах Л. М. Вяловой⁶, которая также исследовала различные особенности документооборота в процессе работы с обращениями граждан.

Отдельного внимания заслуживают работы, в которых комплексно представлены и общетеоретические аспекты делопроизводства и документооборота, и анализ законодательства в области социальной защиты

¹ Бажанова А. А., Серогодский В. Э. Совершенствование документационного обеспечения управления (делопроизводства) и его значение в жизни современного общества / А. А. Бажанова, В. Э. Серогодский // Экономика АПК Предуралья. 2018. № 1. С. 3–5.

² Героева А. Н. Новые информационные технологии в делопроизводстве. / А. Н. Героева // В сб.: Межотраслевые исследования как основа междисциплинарности науки. Сб. статей по итогам Междунар. науч.-практ. конф. Стерлитамак, 2019. С. 110–113.

³ Карнюшина О. С., Безрядин Д. Н. Документационное обеспечение управления: понятие, содержание, принципы / О. С. Карнюшина, Д. Н. Безрядин // В сб.: Современный взгляд на будущее управленческой науки. Сб. трудов III науч.-практ. конф. студентов и магистрантов факультета государственного и муниципального управления. 2018. С. 101–103.

⁴ Ларин М. В. Актуальные вопросы делопроизводства и архивного дела в Российской Федерации / М. В. Ларин // В сб.: Документация в информационном обществе: актуальные проблемы управления электронными документами Доклады и сообщения XXIV Междунар. науч.-практ. конф. 2018. С. 84–95.

⁵ Мазур С. Ф. Отдельные вопросы развития документационного обеспечения управления / С. Ф. Мазур // Труды Академии управления МВД России. 2018. № 3 (47). С. 64–67.

⁶ Вялова Л. М. Законодательное и правовое регулирование работы с обращениями граждан (делопроизводственный аспект) / Л. М. Вялова // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2011. № 8. С. 64–73.

населения. Особо значимыми исследованиями в данной группе являются работы Т. А. Быковой⁷, так как в них на основе действующей общегосударственной нормативной базы наиболее полно отражен опыт документационного обеспечения управленческой деятельности современных государственных и негосударственных организаций, а также использование компьютерной техники и технологий в этом процессе. В публикациях учтены особенности, связанные с работой с документами в организациях разных форм собственности. Особое внимание уделено правилам оформления служебных документов.

В комплексе работ посвященных анализу законодательства в сфере делопроизводства отдельно можно выделить работы, посвященные законодательству об электронных документах и электронному документообороту. К изучению этого вопроса обращались исследователи: С. В. Заборовская⁸, С. Б. Кадаев⁹, Н. В. Малахова¹⁰, А. В. Малюшова¹¹, М. С. Проскурина, А. В. Калянов¹².

Особый интерес представляют исследования особенностей документационного обеспечения управления в смежных организациях социальной защиты населения, представляющие различные социальные услуги.

⁷ Быкова Т. А. Номенклатура дел общества / Т. А. Быкова // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2012. № 1. С. 69-76; Быкова Т. А. Российские и международные стандарты о технологии управления документами / Т. А. Быкова // Делопроизводство. 2017. № 3. С. 17-21; Быкова Т. А. Современные подходы к подготовке документоведов в Российской Федерации / Т. А. Быкова // Вестник РГГУ. Серия: Документоведение и архивоведение. Информатика. Защита информации и информационная безопасность. 2015. № 2. С. 21-25. Быкова Т. А., Мантурова С. Ч. / Законодательство Российской Федерации в области социальной защиты населения / Т. А. Быкова, С. Ч. Мантурова // Вестник ВСГУТУ. 2014. № 4 (49). С. 121–128.

⁸ Заборовская С. В. Нормативно-правовые основы работы с электронными документами в документационном обеспечении управления / С. В. Заборовская // В сб.: Документ в социокультурном пространстве региона (теория, история и современность) Материалы межрегион. заоч. науч.-практ. конф. Составители Г. М. Кормишина, Г. В. Матвеева. 2018. С. 7–14.

⁹ Кадаев С. Б. Современные информационные технологии в управлении предприятием / С. Б. Кадаев // Вопросы экономических наук. 2019. № 1 (95). С. 9–11.

¹⁰ Малахова Н. В. Правовое регулирование и особенности электронного документооборота в сфере государственного управления / Н. В. Малахова // Информатизация образования и науки. 2019. № 1 (41). С. 164–172.

¹¹ Малюшова А. В. Система электронного документооборота, как инструмент управления предприятием / А. В. Малюшова // Студенческий вестник. 2019. № 11-2 (61). С. 48–50.

¹² Проскурина М. С., Калянов А. В. Совершенствование документационного обеспечения управления средствами информационных технологий / М. С. Проскурина, А. В. Калянов // В книге: Электронное информационное пространство для науки, образования, культуры. Материалы VI всеросс. науч.-практ. конф. Научный редактор и составитель Д.Н. Грибков. 2019. С. 199–202.

Результаты таких исследований включают публикации Д. А. Бовта¹³ «Особенности управления документационным и информационным обеспечением центра занятости» и А. О. Мангазеевой, Н. В. Каретниковой¹⁴ «Документационное обеспечение управления в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних Иркутской области».

Отдельно стоит выделить работы, посвященные внутреннему документообороту как составной части документооборота, следующих исследователей: Р. Н. Исмаилова, С. М. Горюнова, И. М. Захарова¹⁵. Значимым исследованием данного аспекта является работа «Правовая ответственность в области документационного обеспечения управления» Р. А. Кокановой, О. А. Харченко¹⁶, в которой проанализированы проблемы правовой ответственности в области ДООУ и даны рекомендации по их решению.

Особое внимание заслуживают научные труды, посвященные изучению и анализу номенклатуры дел организаций, как документу, систематизирующему внутренний документопоток. Это обусловлено тем, что номенклатура дел является одним из важнейших документов учреждения по ведению документооборота. Исследования данного вопроса представлены в публикации Т. А. Быковой¹⁷.

Все вышеперечисленные издания и статьи, применялись для написания данной выпускной квалификационной работы, написаны на основе действующих законодательных и нормативно-методических актов, новейшей литературы, изучения опыта работы и представляют огромный интерес для работников делопроизводства.

¹³ Бовт Д. А. Особенности управления документационным и информационным обеспечением центра занятости / Д. А. Бовт // В сб.: Информационные технологии и системы в области документооборота и архивоведения. Материалы VII Междунар. науч.-практ. конф. 2018. С. 60–63.

¹⁴ Мангазеева А. О., Каретникова Н. В. Документационное обеспечение управления в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних Иркутской области / А. О. Мангазеева, Н. В. Каретникова // Экономика и социум. 2018. № 5 (48). С. 1465–1470.

¹⁵ Исмаилова Р. Н., Горюнова С. М., Захарова И. М. Управление внутренней документированной информацией / Р. Н. Исмаилова, С. М. Горюнова, И. М. Захарова // Вестник Технологического университета. 2018. Т. 21. № 8. С. 136–139.

¹⁶ Коканова Р. А., Харченко О. А. Правовая ответственность в области документационного обеспечения управления / Р. А. Коканова, О. А. Харченко // Молодой ученый. 2019. № 7 (245). С. 189–191.

¹⁷ Быкова Т. А. Номенклатура дел общества / Т. А. Быкова // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2012. № 1. С. 69–76.

Вопросы документационного обеспечения управления рассматриваются во многих научных работах, при этом необходимо отметить, что вопросы документационного обеспечения управления в органах социальной защиты остаются неохваченными.

Цель исследования – анализ и обоснование направлений совершенствования документационного обеспечения управления МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово.

Задачи исследования:

- уточнить теоретические и методические основы документационного обеспечения управления МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово;
- дать организационно-экономическую характеристику МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово;
- проанализировать документационное обеспечение управления МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово по потокам документов и действующим регламентам;
- предложить и обосновать направления совершенствования документационного обеспечения управления МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово.

Объектом исследования является документационное обеспечение управления в МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово.

Предметом исследования являются инструменты документационного обеспечения управления МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово.

Хронологические рамки исследования – период с 2010 года по настоящее время. Нижняя граница определена датой образования учреждения, верхняя его функционированием в настоящий момент.

В качестве основных **методов анализа** применялись контент-анализ законодательства, локально-нормативных актов учреждения, систематизация, анализ и синтез материалов, сравнение и статистические методы исследования (структуры и динамики).

Источниковая база исследования. При написании выпускной квалификационной работы, был использован широкий круг источников. Для написания данной дипломной работы были использованы:

- Конституция Российской Федерации 1993 г.¹⁸;
- Гражданский кодекс Российской Федерации 1994 г.¹⁹;
- Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» (2006). Закон регулирует отношения, возникающие при формировании и использовании информационных ресурсов на основе создания, сбора, обработки, накопления, хранения, поиска, распространения и предоставления документированной информации²⁰;
- Официальные материалы, полученные в ходе прохождения производственных практик в МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово, внутренняя документация исследуемого учреждения, обзорно-аналитические материалы, опубликованные в СМИ²¹.

Научная новизна работы. В работе анализируются актуальные вопросы документационного обеспечения управления в учреждениях социальной защиты населения, в том числе документы и регламенты их ведения по не основным видам деятельности МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово. Предложена Блок-схема обработки внутренних документов Комплексного центра.

Практическая значимость работы. Данная работа может быть использована учреждениями социальной защиты населения с целью улучшения управления документопотоками.

¹⁸ Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 04.03.2019).

¹⁹ Гражданский Кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 04.03.2019).

²⁰ Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 18.03.2019) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 04.03.2019).

²¹ Главная страница Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово» [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/> (дата обращения: 04.03.2019).

1. Анализ сведений о МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово

1.1. Общие сведения о МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово

Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Комплексный центр) организовано на основании приказа Управления социальной защиты населения Администрации города Шарыпово от 29.10.2010 г. № 59У в результате реорганизации путем слияния муниципальных учреждений «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», «Центр социальной помощи семье и детям» и «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями». Сокращенное наименование Комплексного центра: МБУ «КЦСОН»²².

Учредителем МБУ является Управление социальной защиты населения Администрации города Шарыпово (далее – Учредитель), в его компетенцию входит координация и регулирование деятельности Комплексного центра.

Цель деятельности МБУ «КЦСОН» – предоставление социальных услуг гражданам, признанными нуждающимися в социальном обслуживании при наличии обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизни деятельности, определенных действующим законодательством. Задачи:

- выявление получателей социальных услуг, нуждающихся в социальном обслуживании;
- повышение доступности, существенное повышение эффективности и качества предоставления государственных социальных услуг населению, путём внедрения в работу современных технологий;
- проведение эффективной кадровой политики, повышения заинтересованности работников в труде и поднятия престижа профессии социального работника путём проведения мероприятий: повышения

²² Устав Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово» [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/media/2018/06/21/1237991803/Ustav.pdf/> (дата обращения: 04.03.2019).

квалификации работников, аттестации, обобщение и распространение опыта работы лучших работников, создание проектов, участие в мероприятиях различного уровня;

– укрепление материально-технической базы за счет, во-первых, усиления мер по обеспечению комплексной безопасности и доступности учреждения для различных категорий получателей социальных услуг; во-вторых, расширения информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения, и обеспечение доступа к ним получателей социальных услуг.

В состав социальных услуг входят: социально-бытовые; социально-медицинские; социально-психологические; социально-педагогические; социально-трудовые; социально-правовые; срочные; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей. Социальные услуги предоставляются в форме социального обслуживания на дому или в полустационарной форме.

Основные направления деятельности Комплексного центра:

– проведение мониторингов социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия граждан, в том числе выявление и учёт граждан, нуждающихся в социальной поддержке;

– предоставление социально-бытовых услуг: обеспечение граждан, пребывающих в Центре, жилой площадью, мебелью, мягким инвентарём, согласно утвержденным нормам, приготовление и подача пищи, включая диетическое, покупка и доставка на дом продуктов питания, доставка воды, топка печей, содействие в организации ремонта жилых помещений и т.п.;

– предоставление социально-медицинских услуг: содействие в проведении медико-социальной экспертизы, реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, консультирование по социально-медицинским вопросам и т.п.;

– предоставление социально-психологических услуг: психологическая диагностика и обследование личности, психологическая коррекция,

психотерапевтическая помощь, экстренная психологическая помощь (в том числе по телефону) и т.п.;

– предоставление социально-педагогических услуг: социально-педагогическое консультирование, социально-педагогическая диагностика и обследование личности, педагогическая коррекция, содействие в получении образования и т.п.;

– предоставление социально-правовых услуг: помощь в оформлении документов, в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением, и т.п.

Объемы услуг по формам за 2018 г. представлены в таблице 1.

Таблица 1. Число получателей социальных услуг за 2018 г., чел.²³

Наименование оказываемой услуги	Единица измерения	Значение, утвержденное в муниципальном задании на отчетный 2018г.	Фактическое значение за 2018г. с нарастающим итогом
Предоставление социального обслуживания в форме на дому, включая оказание социальных услуг (очно)	человек	561	690
Предоставление социального обслуживания в форме на дому, включая оказание социальных услуг (заочно)	человек	211	211
Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социальных услуг	человек	3437	3465

Для обслуживания пожилых граждан на дому (очно) работает 4 отделения, в которых трудятся 45 социальных работников и 3 медсестры. За отчетный период обслужено 690 человек, оказано услуг 247147: с оциально-бытовые по индивидуальной программе предоставления социальных услуг (ИППСУ) – 159854, социально-педагогические по ИППСУ – 3264, социально-

²³ Отчет за 2018 год Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово» [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcon.krn.socinfo.ru/media/2019/01/23/1271613395/2018.pdf> (дата обращения: 04.03.2019).

медицинские по ИППСУ – 82977, социально-правовые по ИППСУ – 979, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала по ИППСУ – 73.

Для обслуживания на дому (заочно) работает 1 отделение (срочное консультативное), в котором трудятся 3 человека, обслужено 211 человек, оказано срочных услуг – 214.

Для полустационарного обслуживания созданы отделение реабилитации детей с ограниченными возможностями, социально-реабилитационное отделение и задействовано отделение срочного социального обслуживания. Всего работают 36 человек, получили социальных услуг 3465 человек, оказано видов услуг 68021: социально-медицинские по ИППСУ – 35268, социально-правовые по ИППСУ – 3318, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала по ИППСУ – 6581, социально-психологические по ИППСУ – 9471, социально-срочные услуги – 589, социально-педагогические по ИППСУ – 12794.

Объемы оказываемых Комплексным центром услуг растут с каждым годом, что иллюстрировано в таблице 2.

Таблица 2. Сравнительный анализ объемов услуг, оказанных Комплексным центром в разрезе структурных подразделений²⁴

Структурное подразделение	Объемы оказанных услуг		В 2018 г. относительно 2017 г.	
	2017 г.	2018 г.	в абсолютном выражении	в процентах
Отделение срочного социального обслуживания	19070	7316	-11754	-61,6
Отделение реабилитации инвалидов и детей с ограниченными возможностями	11746	19033	7287	62,0
Отделения социального обслуживания на дому №1,2,3	158043	189824	31781	20,1
Специализированное отделение медико-	55860	57323	1463	2,6

²⁴ Отчет за 2018 год Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово» [Электронный ресурс] МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово. URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/media/2019/01/23/1271613395/2018.pdf> (дата обращения: 04.03.2019).

Структурное подразделение	Объемы оказанных услуг		В 2018 г. относительно 2017 г.	
	2017 г.	2018 г.	в абсолютном выражении	в процентах
социальной помощи на дому				
Социально-реабилитационное отделение	19088	41898	22810	119,5
Итого оказанных Комплексным центром услуг	263807	315394	51587	19,6

Таким образом, объемы оказанных всеми структурными подразделениями услуг только за 2018 г. выросли почти на 20 процентов. В разрезе структурных подразделений изменения объемов происходят неравномерно. Объемы услуг Отделения срочного социального обслуживания сократились более чем на половину, объемы Специализированного отделения медико-социальной помощи на дому практически остались на том же уровне. У всех других подразделений объемы работ выросли, а у Социально-реабилитационного отделения – более чем в два раза.

Развитие деятельности Комплексного центра осуществляется его сотрудниками и подразделениями по самым различным направлениям. Это и реализация социальных проектов, работа с благотворителями и спонсорами, развитие межведомственного сотрудничества, работа с волонтерами и прочее. Кроме этого, предполагается внедрение инновационных проектов собственными силами сотрудников центра, постоянное повышение квалификации. По всем этим направлениям требуется оформление отчетности, проверки и информационное освещение.

С февраля 2017 г. в МБУ «КЦСОН» начата реализация грантового проекта «Экспресс-профилакторий для пожилых граждан». Куратором проекта была психолог Л. В. Филиппова, менеджером-специалистом – Г. А. Козлова. В рамках «Экспресса-профилактория» был проведен набор групп для оздоровления. В 2018 г. курс оздоровления пройден 440 получателями социальных услуг. В 2019 г. деятельность проекта планируется продолжить. Граждане пожилого возраста и инвалиды общаются в клубах интеллектуально-познавательного направления «Второе дыхание» и «Открытый показ».

Проведен набор на курсы «Обучение граждан пожилого возраста и инвалидов основам компьютерной грамотности».

Осуществляется работа по поиску благотворительной, спонсорской поддержки для проведения акций и праздничных мероприятий с организациями и индивидуальными предпринимателями г. Шарыпово: ООО «Каравай», ООО «Ком-сервис», ИП Камалиев, ИП Рзаев, ИП Саенко Н. П., ИП Быстров.

В целях совершенствования системы межведомственного взаимодействия и повышения эффективности между МБУ «КЦСОН» и МБУЗ «Шарыповская ГБ» отделение осуществляло выверку списка лиц, страдающих старческой астенией, предоставленного МБУЗ «Шарыповская ГБ». Пройдено 75 пенсионеров, составлено 75 актов.

Ведется работа с добровольцами (волонтерами): в 2018 г. в Городском драматическом театре города Шарыпово состоялось торжественное мероприятие «Доброфорум 2018», посвященное открытию Года добровольца (волонтера). В рамках Доброфорума была представлена акция психолога МБУ «КЦСОН» Л.В. Филипповой «Георгиевская ленточка», для которой был привлечен спонсор Разрез «Берёзовский», а непосредственными участниками акции были пенсионеры – получатели услуг центра и учащиеся школ города.

Ежегодно Комплексный центр и его структурные подразделения проходят следующие проверки²⁵:

- комплексную проверку «Оценка качества и результативности предоставляемых социальных услуг»;
- тематическую проверку «Организация контроля заведующей за деятельностью социальных работников»;
- тематическую проверку «Организация инновационной деятельности»;
- тематическую проверку «Деятельность заведующей по организации качественного предоставления социальных услуг населению».
- тематическую проверку «Ведение личных дел»;

²⁵ Информация о результатах проведенных проверок Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово» [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/proverki> (дата обращения: 04.03.2019).

- тематическую проверку «Оказание срочных социальных услуг»;
- тематическую проверку «Меры по организации наполняемости отделения детьми».

По итогам каждой проверки составляются справки. Результаты проверок: приведены в соответствие личные дела получателей услуг, у всех специалистов созданы портфолио, у социальных работников создан единый формат тетрадей по работе с получателями услуг, устранены недостатки предыдущих проверок, проведены консультации с заведующими по написанию аналитических отчётов и разработан единый формат отчёта.

В целях организации мониторинга реализации в субъектах Российской Федерации закона от 28.12.2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»²⁶ во втором квартале 2018 г. проведено анкетирование 40 получателей социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, а также в форме социального обслуживания на дому. Отсканированные анкеты и анализ сведений по ним отправлены в Министерство социальной политики Красноярского края.

Проводится аналитическая работа по систематизации итогов деятельности учреждения по годам: готовится аналитическая справка по выполнению плана мероприятий по «Декаде качества», заполняются информационно-аналитические таблицы для рейтинга учреждений, готовится в соответствии с требованиями и аналитическая информация, и презентация для проверки учреждения. Так, в марте 2018 г. учреждение заняло 2 место в рейтинге учреждений.

Открытость и прозрачность работы МБУ «КЦСОН» в г. Шарыпово достигается посредством размещения информации на сайтах самого учреждения и Министерства социальной политики, публикаций в СМИ. За

²⁶ Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: федер. закон №442-ФЗ от 28.12.2013 (в ред. от 01.05.2019)// [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 10.06.2019).

2018 г. опубликовано на сайте министерства 32 статьи, в газетах и журналах – 54 статьи, в ТОНе (местный телеканал) – 10 репортажей.

Повышение квалификации специалистов Комплексного центра осуществляется по разным направлениям и в разных формах. Информация о некоторых сотрудниках центра, прошедших в 2018 г. повышение квалификации, представлена в таблице 3.

Таблица 3. Повышение квалификации социальных работников Комплексного центра в 2018 г.²⁷

Ф.И.О. специалиста	Название курсов, семинара, стажировочной площадки и т.д.	Период прохождения
Понамарева А.А.	«Оценка индивидуальной потребности гражданина в социальных услугах. Ведение документации» - 16ч.	12.03.2018г. 13.03.2018 г.
Филиппова Л.В.	Семинар по проектной деятельности «Сначала была идея»	02.04.2018 г.
Филиппова Л.В.	Научно-практический семинар «Развитие стационарозамещающих технологий в сфере предоставления социальных услуг. 1 модуль».	24.05.2018 г.
Ермоленко Г.Ф.	«Руководитель учреждения социального обслуживания»	19.11.2018 г. 30.11.2018 г.
Филиппова Л.В.	Сессия «Активное долголетие» Краевой научно-практической конференции «Социальная работа: актуальные и приоритетные направления»	04.12.2018 г.
Дремина И.В.	«Первая доврачебная помощь»	2018 г.
Клюшник А.А.	«Первая доврачебная помощь»	2018 г.
Ермоленко Г.Ф.	«Охрана труда» в объеме 40 часов «Пожарная безопасность»	2018 г.

На основе данных таблицы можно сделать вывод, что повышение квалификации социальных работников проводится не только с целью повышения качества социальных услуг, но и по организации труда, охране труда, развитию технологий социальной помощи, менеджменту социальных учреждений и ведению документации.

В деятельности Комплексного центра в настоящее время нерешённые проблемы – есть риск невыполнения поставленных задач на 2019 г.: внедрения

²⁷ Отчет за 2018 год Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово» [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/media/2019/01/23/1271613395/2018.pdf> (дата обращения: 04.03.2019).

инновационной формы оказания социальной услуги «Онлайн-консультация», организации и проведения работы в рамках «Долговременного ухода», разработки индивидуальных маршрутов реабилитации/абилитации; профилактики профессионального выгорания социальных работников Комплексного центра.

Анализ общих сведений о Комплексном центре позволяет сделать следующие выводы:

1) Комплексный центр реализует практически все основные направления деятельности учреждений подобного типа. Он является достаточно крупным центром социального обслуживания.

2) В силу формы собственности и организационно-правовой формы деятельность Комплексного центра строго регулируется и координируется учредителем, регламентируется федеральным и краевым законодательством.

3) Как крупное социальное учреждение Комплексный центр взаимодействует с разными, прежде всего незащищенными, слоями населения, организациями здравоохранения, культуры и образования, СМИ, общественными организациями и предпринимателями, участвует в реализации как федеральных, так и собственных проектов.

4) Объемы оказываемых социальных услуг из года в год растут, формы и виды деятельности расширяются, что непосредственно оказывает влияние на объемы документооборота и требует высокого качества документационного обеспечения управления.

1.2. Структура организации

Организационная структура Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» является линейно-функциональной и представлена на рисунке 1.



Рисунок 1. Организационная структура МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»²⁸

Организационная структура утверждена Приказом № 20-а от 09.01.2019 г. Руководит Комплексным центром директор, по всем вопросам управления центром директору помогают его заместители. В состав административно-управленческого персонала входят: главный бухгалтер, экономист, специалист

²⁸ Структура [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/rules> (дата обращения: 04.03.2019).

по охране труда, программист, юрисконсульт, специалист по кадрам и делопроизводитель.

По оказанию социальных услуг в Центре функционируют 7 отделений:

- отделение срочного социального обслуживания;
- отделение социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями;
- специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому;
- социально-реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов;
- три отделения социального обслуживания на дому.

Как таковой службы документационного обеспечения управления в МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово нет, но подобные функции непосредственно реализуют делопроизводитель и специалист по кадрам. В их функциональные обязанности входит:

- разработка, внедрение и совершенствование нормативных и методических документов по делопроизводству;
- разработка, внедрение и ведение табеля и альбома унифицированных форм документов Министерства, внесение в них изменений;
- методическое руководство и контроль за соблюдением установленных правил работы с документами в структурных подразделениях;
- повышение квалификации работников и их консультирование по вопросам документирования и организации работы с документами;
- обеспечение защиты конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и регламентация допуска к информации и документации;
- разработка бланков документов и обеспечение их изготовления;
- контроль за качеством подготовки и оформления документов, а так же за соблюдением установленной процедуры согласования документов;

- установление единого порядка прохождения и обработки документов, составление графика документооборота, внедрение новых технологических приемов работы;
- обработка поступающих и отправляемых документов;
- регистрация и учет поступающих, отправляемых и внутренних документов;
- организация своевременного предварительного рассмотрения документов;
- ведение контроля за прохождением и исполнением документов, обобщение и анализ сведений о ходе и результатах контроля исполнения документов;
- организация работы с обращениями граждан;
- разработка сводной номенклатуры дел организации, обеспечение подготовки номенклатуры дел структурных подразделений;
- обеспечение хранения и использования документов;
- подготовка и передача дел в архив организации, организация работы архива.

Должность делопроизводителя с момента образования Комплексного центра занимает женщина средних лет, имеющая высшее экономическое образование. Эту должность она занимала и в Центре социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, который вошел в состав Комплексного центра при слиянии. Повышение квалификации проходит ежегодно в гор. Красноярске.

На должности специалиста по кадрам работает женщина чуть старше делопроизводителя, имеет высшее педагогическое образование, работает в Комплексном центре с 2011 г. До этого она работала в Администрации Шарыповского района, общий стаж работы в данной должности 18 лет.

Кроме указанных специалистов непосредственно с социальными работниками Комплексного центра по ведению документации занимается один из заместителей директора – женщина в возрасте старше 50 лет, базовое

образование высшее педагогическое, обучается в магистратуре по направлению «Социальная работа». Также она активно участвует в реализации грантовых и инновационных проектов, осуществляет контроль за деятельностью социальных работников и работой отделений в целом, ведет подготовку участников из состава работников центра для участия в зональных конкурсах среди социальных учреждений, помогает готовить документы для аттестации работников и индивидуальных конкурсов и проч.

В целом по документационному обеспечению управления МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» можно сделать следующие выводы:

1) в организационной структуре Комплексного центра отсутствует как таковая служба документационного обеспечения управления, но можно выделить трех специалистов – делопроизводителя, специалиста по кадрам и одного из заместителей директора – которые непосредственно реализуют функции службы ДОУ;

2) два специалиста и менеджер, которые фактически занимаются документационным обеспечением управления в Комплексном центре, не имеют соответствующего профильного образования, чтобы выполнять данные функции на высоком профессиональном уровне.

2. Анализ документационного обеспечения управления в учреждении социального обслуживания населения

2.1. Теоретическое обоснование анализа документационного обеспечения управления учреждения

Структура организации и внутреннее распределение обязанностей первичны по отношению к порядку движения документов. Но это не значит, что система организации документооборота не поддается самостоятельному регулированию и нормированию.

Делопроизводство (либо документационное обеспечение управления) является отраслью деятельности, которая обеспечивает документирование (запись данных на разных носителях по определенным правилам), а также организацию работы с официальной документацией²⁹.

Первостепенный термин – «документ». Долгий период данный термин трактовал ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»³⁰ следующий образом, документ; документированная информация является зафиксированной на материальном носителе информацией с реквизитами, дающими возможность ее идентификации. По причине отмены вышеуказанного ГОСТ, новый ГОСТ Р 7.0.8.-2014 «Делопроизводство и архивное дело – Термины и определения»³¹ его трактует несколько иначе, документ является зафиксированной на носителе

²⁹ Карнюшина О. С., Безрядин Д. Н. Документационное обеспечение управления: понятие, содержание, принципы / О. С. Карнюшина, Д. Н. Безрядин // В сб.: Современный взгляд на будущее управленческой науки Сб. Трудов III науч.-практ. конф. студентов и магистрантов факультета государственного и муниципального управления. 2018. С. 101-103.

³⁰ 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" (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163800/ (дата обращения: 04.03.2019).

³¹ ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/ (дата обращения: 04.03.2019).

информацией с реквизитами, дающими возможность ее идентификации. Термин не имел радикальных изменений.

Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 приводит следующую трактовку определения: документ является зафиксированной на материальном носителе идентифицируемой информацией, созданной, полученной и сохраняемой предприятием или физическим лицом как доказательство при подтверждении правовых обязательств либо же деловой деятельности.

Нормативно-методическая база делопроизводства – это совокупность законов, нормативно-правовых актов и методической документации, регламентирующей технологию создания, обработки, хранения и применения документации в текущей деятельности учреждения, регламентирующей работу служб делопроизводства – ее функции, структуру, штаты, техническое обеспечение и иные аспекты

В состав нормативной базы по организации работы с документами входят:

- распоряжения, указы Главы государства РФ, Правительственные постановления РФ в области делопроизводства;
- нормативно-правовые акты федеральных органов исполнительной власти (комитетов, министерств, агентств, служб), которые регламентируют вопросы, связанные с документационным обеспечением;
- технические регламенты, а также национальные стандарты в сфере документационного обеспечения управления;
- унифицированные системы документации;
- государственные стандарты на документацию;
- Государственная система документационного обеспечения;
- нормативно-правовые акты, которые издает менеджмент компаний, учреждений.

Исторически в законодательстве о делопроизводстве складывается так, что правила, нормы, требования по делопроизводственному обеспечению управления стали значительно различаться по источникам их возникновения.

Анализ используемых источники позволяет их условно объединить в ряд групп согласно принятой классификации.

В качестве исходного правового акта, который определяет государственную политику в области документационного, информационного обмена, выступает Конституция РФ³². В Основном Законе прописано о том, что каждый гражданин имеет право свободно получать, искать, передавать, а также производить и распространять информацию любым законным способом (статья 29 пункт 4.4.). Данное положение развивается в важном правовом акте – ФЗ «Об информации, информационных технологиях, а также о защите информации» от 27 июля 2006 года №149³³.

В указанном Законе имеется множество основополагающих положений в плане документационного обеспечения управления. Законом определены порядки обязательного документирования информации, перевода ее в информационные ресурсы; сформулирована требуемая терминология (документированная информация, информация и так далее).

ФЗ «Об архивном деле»³⁴ характерен тем, что он имеет статус федерального. Следовательно, вопросы комплектования, применения, учета и хранения архивных документов проработаны детально. Законом особенно выделяется норма работы с документами так называемого личного состава с теми, что зафиксировали правоотношение между работодателями и гражданами. Важный момент – специальная статья, в которой детально описана самая болезненная проблема отечественного архивного дела: как поступать с

³² Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 04.03.2019).

³³ Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 18.03.2019) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 04.03.2019).

³⁴ Об архивном деле в Российской Федерации: федер. закон от 22.10.2004 N 125-ФЗ (ред. от 28.12.2017 г.) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1406/ (дата обращения: 04.03.2019).

архивными документами при ликвидации или при реорганизации юридических лиц – вне зависимости от формы собственности.

Упомянутый ранее ФЗ регулирует отношения в области организации комплектования, хранения, учета и применения документов Архивного фонда РФ, прочих архивных документов, вне зависимости от форм собственности, отношения в области управления архивным делом в РФ в интересах общества, граждан и государства.

Закон «О языках народов Российской Федерации» (ст. 16) определяет обязательность ведения делопроизводства на территории России на русском языке³⁵.

Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» устанавливает правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания граждан в Российской Федерации; полномочия федеральных органов государственной власти и полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания граждан; права и обязанности получателей социальных услуг; права и обязанности поставщиков социальных услуг³⁶.

Федеральный закон «Об электронной подписи» регулирует отношения в области использования электронных подписей при совершении гражданско-правовых сделок, оказании государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций, при совершении иных юридически значимых действий³⁷.

ГОСТ Р ИСО 15489 - 1 - 2007 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие

³⁵ О языках народов Российской Федерации :федер. закон от 25.10.1991 N 1807-1 (ред. от 12.03.2014) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15524/ (дата обращения: 04.03.2019).

³⁶ Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: федер. закон №442-ФЗ от 28.12.2013 (в ред. от 01.05.2019)// [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 10.06.2019).

³⁷ Об электронной подписи: федер. закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ (ред. от 23.06.2016) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/ (дата обращения: 04.03.2019).

требования» (далее - ГОСТ Р ИСО 15489 - 1 - 2007)³⁸. В ГОСТе Р ИСО 15489 - 1 - 2007 имеется следующее определение понятия «регистрация»: присвоение документу уникального идентификатора при введении его в системы. Кроме этого имеется отдельная глава, которая посвящается регистрации документов. В Главе №9 прописано, что в системе управления документами, которая осуществляет процессы регистрации:

- регистрация документа осуществляется при включении его в систему управления документами;

- до момента окончания регистрации документа нельзя предпринимать определенных действий, которые оказывают на него воздействие;

- главное назначение регистрации – обеспечить доказательство того, что документ создан, а также включен в систему управления документами; дополнительное назначение – упрощенный поиск документа. Регистрация предусматривает краткое описание документа, создание метаданных о документе, присвоение идентификатора, уникального в той или иной системе управления документами;

- регистрация формализует включение документа в соответствующую систему. Документы могут регистрироваться в системе управления документами не только централизованно, но и децентрализованно. В электронной среде системы управления документами могут проектироваться так, чтобы можно было регистрировать документ за счет автоматических процессов, которые не требуют вмешательства сотрудника службы управления документами.

Контроль движения, применения документов в системе предусматривается ради достижения следующих целей:

- обеспечение легкого поиска документа;
- для идентификации невыполнения требуемых действий;

³⁸ ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/ (дата обращения: 04.03.2019).

- предотвращение утраты документов;
- мониторинг применения системы для ее защиты, сохранения в ней информации; для сохранения контрольных записей о производственных операциях (учитывая включение в систему, регистрацию, индексирование, классификацию, хранение, использование, доступ и применение);
- сохранение идентификационной способности, чтобы понять, в процессе каких операций возникли некоторые документы при объединении или при миграции систем.

Кроме прочего, имеется глава, которая посвящена хранению документов.

ГОСТ Р 7.0.8-2013 СИБИД «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (далее - ГОСТ Р 7.0.8 - 2013). В ГОСТ Р 7.0.8. - 2013 даются определения: регистрация документов, регистрационный номер документа, контроль исполнения документов, оперативное хранение документов³⁹.

Инструкция по делопроизводству – документ, устанавливающий единые требования к подготовке, обработке, хранению и применению образующейся в работе федерального органа исполнительной власти документации, совершенствования делопроизводства федерального органа исполнительной власти, а также повышения его эффективности.

При анализе документооборота МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово, который осуществляется между структурными подразделениями и/или сотрудниками, ему нужно разделить на три независимых, но взаимосвязанных документационных потоков:

- входящая документация – документы, которые поступают в учреждение извне, в том числе от прочих организаций, физических лиц; множество входящих документов должны порождать соответствующие исходящие, в установленные сроки. В некоторых случаях сроки определяются нормативными актами, которые предписывают то или иное время ответа на входящий

³⁹ ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/ (дата обращения: 04.03.2019).

документ; могут указываться прямо во входящем документе исполнителям (юрисконсульт, главный бухгалтер);

- исходящие документы – это документы, которые передаются учреждением за его пределы, в том числе – прочим организациям, физическим лицам. Многие исходящие документы – это ответ Комплексного центра на документы входящие. Некоторая часть исходящих документов формируется на базе внутренних документов. И только некоторые исходящие документы могут предусматривать поступления входящих документов (допустим, запросы в прочие организации) (министерство, городская больница);

- внутренние документы – формируются при ежедневной работе учреждения; не покидают его пределов. Обычно данные документы перемещаются между должностными лицами и структурными подразделениями. Данные документы применяются для того, чтобы организовать работу в МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово, так как они дают целенаправленное решение задач управленческого характера в рамках одной организации. Внутренними документами считаются организационно-правовые, распорядительные документы (любые отделы МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово).

Необходимо, отметить, что делопроизводитель Комплексного центра– это основное звено в организации работы с документами. Соотношение документов по направлениям или потокам представлено на рисунке 2.

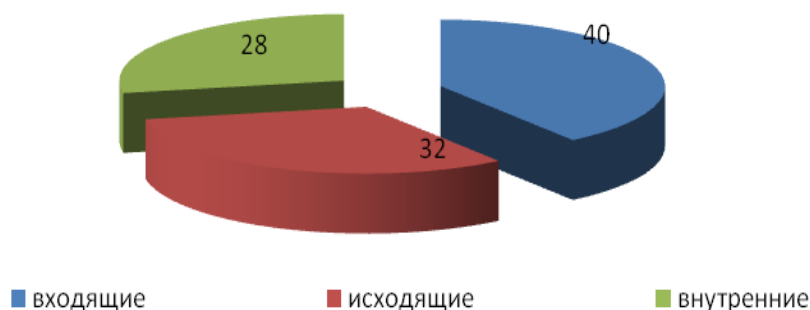


Рисунок 2. Структура документов МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово по потокам⁴⁰

⁴⁰Сост. по Отчету за 2018 год Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово» [Электронный ресурс] МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово. URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/media/2019/01/23/1271613395/2018.pdf> (дата обращения: 04.03.2019).

По данной диаграмме видно, что наибольший удельный весу потока «входящих» документов, наименьший – «внутренних».

Технологические операции по обработке входящих документов являются типовыми (рисунок 3).

Прием поступающих в МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово документов осуществляется делопроизводителем. Факс и сообщения, поступающие по электронной почте, могут принимать другие работники Комплексного центра. Вся корреспонденция, поступающая в организацию, независимо от того, какое подразделение ее приняло, проходит обработку.

При поступлении документов, прежде всего, проверяется правильность их доставки и целостность упаковки:



Рисунок 3. Блок-схема обработки входящих документов Комплексного центра⁴¹

⁴¹ Официальный сайт [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/> [дата обращения 18.04.2019].

- ошибочно полученная корреспонденция возвращается на почту или пересылается адресату;

- полученная в поврежденной упаковке корреспонденция особенно тщательно проверяется на полноту присланных материалов и наличие механических повреждений.

При получении факсимильного сообщения проверяется количество полученных страниц и их читаемость. О неполном получении сообщения или плохом качестве отдельных страниц сообщается отправителю.

Делопроизводителем обязательно вскрывается вся корреспонденция, за исключением имеющая гриф «Лично».

После вскрытия конвертов проверяется правильность вложения и его целостность, т.е. наличие всех страниц документа и всех приложений.

При вскрытии конверт как правило уничтожается, но есть и исключения:

- в полученных документах нет обратного адреса и фамилии отправителя, но они указаны на упаковке;

- в документах не проставлена дата и ее необходимо устанавливать по почтовому штемпелю;

- полученный документ имеет личный характер, а на конверте гриф «Лично» отсутствует.

На входящих документах делопроизводитель от руки ставит отметку о поступлении документа в МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово, которая включает дату и порядковый номер. Главная ошибка – выборочный учет документов, т.е. только тех, который подлежат дальнейшей регистрации.

Входящий документопоток в таком случае указывается значительно заниженным, и время, затраченное на обработку неучтенных документов, невозможно подсчитать. Отсюда возникают вопросы, которые касаются объемов документооборота в МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово.

Отметка о поступлении документа ставится делопроизводителем в правом нижнем углу первой страницы документа, от руки. При проставлении отметки о поступлении документа он обращает внимание на следующее:

- если корреспонденция не вскрывается, то отметка ставится на конвертах и упаковке пакетов;
- если к письму прилагается документ, то отметка повторяется на первом листе приложения;
- если документ подлежит хранению, то на него на первом листе документа в верхнем правом или нижнем левом углу документа ставится дополнительная отметка: «Подлежит возврату делопроизводителю»;
- если на конверте имеются надписи «Срочно», «Вручить немедленно» и другие, отмечается точное время их получения.

При поступлении документов в нерабочее время они принимаются дежурным сотрудником. Первичная обработка документов происходит в день их поступления делопроизводителю или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время.

Основное правило регистрации – однократность, т. е. каждый документ регистрируется единожды. Исключение составляют подлинники документов, которые ранее уже были зарегистрированы, пришедшие по электронной почте либо на факс МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово на имя директора, заместителей директора, главного бухгалтера. Такие документы после регистрации передаются с карточкой ранее поступившей копии документа с соответствующими отметками непосредственно в подразделение исполнителя через именные ячейки для объединения их с ранее зарегистрированными копиями документов.

Регистрация обращений граждан – особая часть потока входящих документов, осуществляется в порядке, установленном для работы с входящей корреспонденцией. При регистрации проверяется правильность оформления документов, сверяются их номера с учетными номерами, указанными на конвертах. Также при регистрации документа делопроизводитель проставляет отметку о наличии приложений.

Регистрационный номер документа состоит из его порядкового номера и индекса дела, согласно номенклатуре. Регистрационный штамп проставляется

на лицевой стороне первого листа документа, как правило, в правом нижнем углу.

В МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово целесообразно установить единый порядок, согласно которому все документы, в том числе полученные работниками в командировках в других организациях и от посетителей, проходили бы обработку. А так же учитывать все входящие документы, во избежание получения заниженных данных о входящих документопотоках.

Исходящие документы направляются другим юридическим и физическим лицам, например, письма, справки, отчеты и пр.

Схема работы с исходящими документами представлена на рисунке 5.

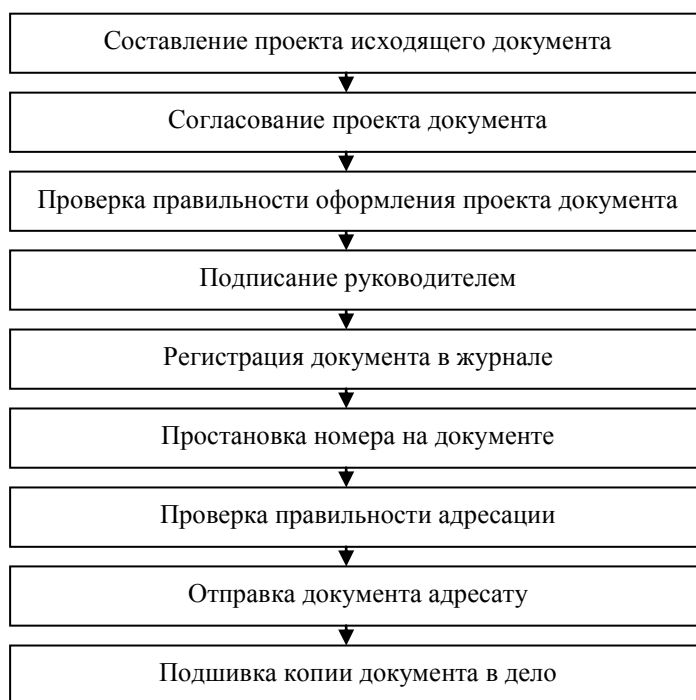


Рисунок 4. Блок-схема обработки исходящих документов Комплексного центра⁴²

Регистрация документов – присвоение документу регистрационного номера и внесение данных о документе в регистрационно-учетную форму.

В МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово существует централизованная система регистрации, то есть все регистрационные операций производятся

⁴² Официальный сайт [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/> [дата обращения 18.04.2019].

делопроизводителем, документы регистрируются один раз. Исключение составляют бухгалтерские документы.

Регистрацию входящих, исходящих и внутренних документов делопроизводитель производит в установленных Журналах регистрации. Входящие документы он регистрирует в журналах регистрации, а исходящие и внутренние остаются в электронных журналах на компьютере. Что позволяет производить быстрый поиск и информационно-справочную работу по всем документам. Среди внутренних документов отдельно ведутся журналы Приказов по основной, финансовой деятельности, Приказы по личному составу.

В МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово делопроизводитель на полученном документе в правом нижнем углу первой страницы проставляет вручную регистрационный номер, дату, количество листов документа.

В МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово индексы приказов по личному составу состоят из порядковых арабских цифр с добавлением литеры – л/с, а для остальных документов индексы состоят из порядковых арабских цифр без добавления буквенных обозначений (1, 2, 3), независимо от вида документа, деятельности, автора и возрастают в пределах года. Индексы служат для учета, поиска и систематизации документов.

Стремительное внедрение компьютерных технологий в организациях позволило существенно повысить эффективность организации ДООУ, т.к. внедрение систем электронного делопроизводства позволяет децентрализованно получать и регистрировать документы, организовать работу с ними, имея централизованную базу данных обо всех документах организации.

Приказы по основной деятельности и распоряжения организации регистрируются делопроизводителем. Остальные внутренние документы - в структурных подразделениях по принадлежности в день подписания или утверждения.

Делопроизводственные индексы должностных лиц, входящие в регистрационный номер документа, соответствуют делопроизводственным

индексам руководимых ими структурных подразделений организации, которые присваиваются делопроизводителем.

При регистрации полностью соблюдается обязательный состав реквизитов: автор (корреспондент), название вида документа, дата документа, индекс документа (дата и индекс поступления документа), заголовок документа или его краткое содержание, резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата), срок исполнения, отметка об исполнении (краткая запись решения вопроса по существу, дата фактического исполнения и индекс документа-ответа), дело N.

Таким образом, организация регистрации документов в учреждении построена не совсем рационально. Главным принципом регистрации документа является его однократность. Основной вид регистрации документов - журнальный. Все входящие и исходящие документы так же регистрируются в журналах на компьютере и в их бумажных аналогах. Тем самым происходит дублирование информации и тратится дополнительное время.

Контроль исполнения документов – совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.

Организация контроля над исполнением документов должна обеспечивать их своевременное и качественное исполнение документов МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово. Контроль исполнения включает в себя следующие этапы – постановку документа на контроль, проверку своевременного доведения документа до исполнителя, предварительную проверку и регулирование хода исполнения, учет и обобщение результатов контроля исполнения, информирование руководителей.

Постановке на контроль подлежат документы, побуждающие к решению поставленных в них вопросов, задач, предложений, резолюция руководителя, которая требует своевременного исполнения и содержит слова: «...в срок до...», «доложить», «для подготовки ответа», «для исполнения ... в срок», «представить ... в указанный срок», «срочно» и т.п.

В МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово на контрольных документах руководителя проставляется отметка о контроле в виде штампа красного цвета «Контроль», под ним красным цветом проставляется контрольный срок поручения: «до «___» _____ 20__ г.», и заноситься соответствующая отметка журнал.

Если документы имеют типовые сроки исполнения, то делопроизводитель ставит такие документы на контроль уже в процессе регистрации и передает на исполнение сразу непосредственно в структурные подразделения (т. е. минуя рассмотрение их руководством).

Документы должны быть исполнены в течение срока, указанного в самом документе или в резолюции руководства. Документы, по которым срок исполнения не указан, исполняются в течение 10 рабочих дней, со дня наложения резолюции.

Исполнитель обязан своевременно информировать делопроизводителя и соответствующее подразделение о решении руководства продлить срок исполнения. Решение о продлении срока исполнения фиксируется в соответствующем Журнале регистрации. Документы, на которых имеется резолюция руководителя «срочно», «доложить», продлению не подлежат.

Делопроизводитель МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово осуществляет постановку на контроль документы, содержащие поручения от руководства, учитывает продление сроков и сроки исполнения этих документов. Все данные заносятся делопроизводителем в электронный журнал контроля исполнения документов.

Но данную таблицу делопроизводитель практически не проверяет, только в исключительных случаях (конфликтных ситуациях, повторных запросах сторонних организаций) обращается к журналам для восстановления работы с документом. Ответственные за исполнение не получают напоминания о истечении сроков исполнения, хотя можно было бы делать электронную рассылку хотя бы за 2-3 дня до истечения сроков.

Руководители подразделений лично контролируют ход исполнения всех поступивших в подразделение документов и при необходимости докладывают своему руководству о необходимости регулирования хода их исполнения.

Руководители подразделений обязаны своевременно докладывать руководству обо всех фактах нарушения сроков исполнения. В большинстве случаев это правило игнорируется.

После выполнения поручения руководителя, руководство подразделений обязано предоставить делопроизводителю для учета контрольные документы и документы, содержащие основание для снятия их с контроля. Основанием для снятия с контроля документа, требующего исполнения в виде устного доклада, является виза руководителя на своей резолюции. Как правило, все сведения о ходе исполнения фиксируются в электронной таблице контроля с указанием конкретных выполненных действий и указанием реквизитов (даты и номера) подготовленных документов. Например, «отправлено письмо от 22.04.2019 № 10-24/1745», «составлен акт от 13.05.2019».

Документы с оперативными ежедневными периодическими поручениями, поручениями без указания сроков исполнения, а также протоколы совещаний и служебные записки с резолюцией директора на контроль исполнения поручений руководителя не ставятся и подлежат обязательному исполнению в рабочем порядке. Установленный срок исполнения таких документов в МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово не более 1 месяца.

При такой регламентации ДОУ по основным видам деятельности Комплексного центра инновационная и проектная работа, а также работа с благотворителями, спонсорами, волонтерами, развитие межведомственного сотрудничества, информационное освещение практически не формализованы.

Руководство Комплексного центра, прежде всего в лице заместителя директора, самостоятельно разрабатывает документацию, фиксирующую инициативную деятельность сотрудников, принятие решений о начале подобной работы, распоряжения и контроль за их исполнением. Так, с 2018

года социальные работники ведут отчетность в форме «Паспорта инновационной услуги» и «Дневника инновационной услуг».

Паспорт содержит такие разделы, как название проекта, тема и количество тем, количество занятий, ФИО получателя услуг, результат. Отчет о ведении паспорта инноваций ведется социальным работником, предоставляется на проверку в конце каждого месяца в электронном и печатном виде. Печатная форма подписывается социальным работником. Заведующая отделением проверяет каждый месяц, заместитель директора осуществляет проверку по мере надобности.

Помимо отчета о ведении паспорта инновации ведется Дневник по инновационной услуге, где так же расписаны ФИО получателя социальных услуг, наименование проведенного мероприятия, результат, а так же подписи получателя и социального работника.

Автор-разработчик данных документов – заместитель директора, она внесла предложение о введении данных документов и регламенте их заполнения, форма и содержание Паспорта и Дневника обсуждались, на общем собрании производственного коллектива в присутствии руководителей всех отделений социального обслуживания.

Пример Отчета о ведении паспорта инновационной услуги приведен в таблице 4.

Таблица 4. Отчет о ведении паспорта инновационной услуги социального работника Копыльченко Анастасии Алексеевны за сентябрь 2018 г. отделения социального обслуживания на дому № 3⁴³

№п/п	Название проекта	Тема и количество тем	Количество занятий	Ф.И.О. получателя услуг	Результат
1	Виртуальный туризм	Тема 1 «Видео» Тема 2 «Видео»	2	Коврижных Н.П.	Обсуждение просмотренного. Получены позитивные эмоции.

⁴³Сост. автором.

№п/п	Название проекта	Тема и количество тем	Количество занятий	Ф.И.О. получателя услуг	Результат
6			10	5 человек	
Социальный работник Копыльченко А.А _____					

По составленной форме Отчета можно сделать следующие замечания: во-первых, в данной форме используются разные понятия «проект», «тема», «занятия» и «услуги», которые никак не связаны между собой. Как социальные работники, так и их руководители могут только предполагать, что именно они должны отражать в данном документе. Разъяснений и инструкций к данной форме не прилагалось, разработки не ведутся.

Во-вторых, разъяснения по тому, какие и сколько проектов может одновременно вести один социальный работник, отсутствуют, также и то, могут ли несколько работников участвовать в одном проекте.

В-третьих, нет пояснений также и тому, чем инновационная услуга должна отличаться от других социальных услуг, почему проектом является инновационная услуга.

В-четвертых, с точки зрения формулировки неверно указывать в одной ячейке таблицы «тему» и «число тем».

В-пятых, отсутствуют разъяснения по поводу возможных результатов проекта, может ли это быть «обсуждение...», «интерес...» и «хорошее настроение получателя». Результаты, как минимум, должны быть измеримы, должны иметь четкие критерии наличия и качественные характеристики.

В-шестых, отсутствуют контрольные сроки и время, необходимое на согласование и утверждение, данного документа.

Дневник инновационной услуги дублирует информацию из Отчета, единственно, чем он отличается, это наличие подписи получателя социальной услуги.

Данные документы инновационной деятельности социальных работников не регистрируются в потоке внутренней документации Комплексного центра. Исходя из выше перечисленных недостатков документооборота по

инновационной деятельности, предложено вернуться к научно-методическому обоснованию содержания и формы данных документов, подготовить проект регламента их внедрения и ведения, в котором пошагово будет прописан порядок составления и контроля реализации инновационных проектов по документам в МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово.

На основании ГОСТ Р 7.0.8-2013, оперативным хранением документов признается такое хранение документов, которое проводится в структурном подразделении до передачи их в архив компании или до момента утилизации.

В то же время оперативное хранение делится на 2 подвида:

- хранение документов при их применении;
- хранение исполненных документов.

Правовое регулирование сроков, порядка хранения кадровых документов проводится на базе «Списка типовых управленческих архивных документов, которые образуются при работе государственных органов, органов местного самоуправления, а также компаний, со ссылкой на сроки хранения» (утверждено приказом Минкультуры РФ от 25 августа 2010 года № 558).

В Комплексном центре документы при использовании, как правило, хранятся у исполнителя. С этой целью заводятся специальные папки с надписями типа «На отправку», «Срочно», «На согласование», «На подпись» и так далее. На каждой папке пишут ФИО исполнителя, а также его телефон. После окончания рабочего дня папки убирают в стол или шкаф. После окончания работы с документами они передаются для помещения в дело.

Текущее хранение документов предусматривает хранение в оригиналах. Следовательно, все приказы МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово хранятся в подлинниках. Копии документов по личному составу: поощрения, прием на работу, взыскания, увольнение и прочее – дополнительно помещаются на хранение в личные дела сотрудников.

Проанализируем порядок организации текущего хранения личных дел:

- в бумажном виде личные дела хранятся по папкам, которые нумеруются по страницам, прошиваются;

- обложки личных дел также нумеруются, получают порядковый номер, который отвечает общему количеству дел;

- на текущее хранение делопроизводителю отправляются личные дела только работающим сотрудникам. После того, как человек увольняется, его личное дело достают с папки, оформляют для передачи в архив;

- хранение личных дел уволенных сотрудников хранятся в архиве по алфавитному порядку.

Кадровые документы хранятся у специалиста по кадрам, у которой есть специальный кабинет, оборудованный запирающимися металлическими шкафами. Как правило, номенклатуры дел не предусмотрено. Там же в сейфе хранятся трудовые книжки сотрудников, штампы, печати, бланки документов, ключи от металлических шкафов для хранения документов.

Специалисту по кадрам запрещено при выходе из помещения оставлять на столе какие-то документы, служебные записи, работающий ПК (выходя с кабинета, компьютер нужно блокировать). В конце рабочего дня он убирает рабочие документы в металлический шкаф, запирает его.

Чтобы вовремя принимать архивные документы от структурных подразделений, прочих источников комплектования, для обеспечения их учета, упорядоченности, сохранности, для подготовки к передаче в архив, документам формируют соответствующий архив.

Кроме прочего, в Комплексном центре для хранения документов применяются электронные хранилища на сервере. Создание таких хранилищ дает возможность существенно упростить применение документов в текущей работе, так как одновременно использовать один и тот же документ может несколько работников, а доступ к документам осуществляется за несколько секунд – по правам работникам. Таким образом, применение электронных хранилищ документов дает возможность повысить оперативность выполнения заданий, а также должностных обязанностей.

На файловом сервере МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово имеются папки всех отделов. Доступ к ним ограничен компетенциями. То есть,

делопроизводитель не может зайти в папку документов, и просматривать их данные. Кроме прочего, есть папка «Temp» с общим доступом для обмена документами разных отделов.

Внутри папки отдела – папки с ФИО сотрудников. Внутри папок сотрудников обычно задействован номинальный признак, то есть группировка документов по видам. Название папки должно начинаться с вида документов (акты, приказы, отчеты, докладные записки и так далее). Потом уточняется содержание документов сведениями об авторстве, корреспонденте, периоде, за который формируются документы, и так далее. По сравнению с традиционным делопроизводством понятие «документы» или «материалы» упраздняется. Группировка может осуществляться в несколько уровней.

Чтобы ограничить доступ к папке, можно ввести пароль – отдельно для чтения, а также отдельно – для получения прав полного доступа. Если к папке обращаются все сотрудники, то пароль не нужен.

Проведя анализ текущего хранения можно сделать следующий вывод, хранение в Комплексном центре существует в двух вариантах – классическом в металлических шкафах и электронном на файл-сервере.

Работу по организации и проведению экспертизы ценности документов должна постоянно проводить экспертная комиссия МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово, ежегодно создаваемая приказом директора.

В соответствии с действующим законодательством на основе типовых и примерных инструкций, правил, унифицированных форм и других нормативных и методических разработок с учетом особенностей сложившейся в организации системы делопроизводства в Комплексном центре действует Инструкция по делопроизводству. В нее включены следующие разделы:

- 1) общие положения (в разделе указываются документы, на основании которых разработана инструкция по делопроизводству, а также виды документов и делопроизводственные операции, на которые распространяются требования инструкции, права и обязанности ответственных за делопроизводство в организации);

- 2) основные понятия;
- 3) организация документооборота и исполнения документов (в этом разделе описаны прием, учет, регистрация, прохождение и отправка корреспонденции);
- 4) порядок составления и оформления служебных документов;
- 5) подготовка и оформление организационно-распорядительных документов (приказов, протоколов служебных совещаний);
- 6) составление номенклатур дел и формирование дел в делопроизводстве;
- 7) подготовка документов к последующему хранению и использованию(в этом разделе учтены требования основных правил работы архивов организаций);
- 8) учет, хранение и использование бланков.

Грамотная инструкция по делопроизводству позволяет:

- регламентировать все процедуры по созданию, использованию, хранению и уничтожению документов в пределах организации;
- закрепить в организации наиболее рациональную технологию делопроизводства;
- сделать систему работы с документами стабильной;
- обеспечить соответствие внутренних правил работы с документами требованиям законодательных и правовых нормативных актов;
- установить ответственность за работу с документами.

Одной из особенностей, выявленной при изучении организации работы с внутренними документами, стало отсутствие регистрации информационно-справочных документов, таких как служебные и докладные записки. Все служебные и докладные записки не проходят процедур регистрации и не включаются в общую информационную систему учреждения, что приводит к возникновению риска потери нужных документов.

Указанный недостаток может быть устранен. Для этого можно ввести в практику и закрепить в стандарте учреждения СТП ЕРКЦ-011-2016 «Ведение общего делопроизводства» обязанность исполнителей централизованно

регистрировать служебные и докладные записки в аппарате директора и предложить разработку журналов регистрации отдельных видов документов (таблица 5).

Таблица 5. Форма электронного журнала регистрации внутренних документов⁴⁴

№ п/п	Дата документа	Структурное подразделение	Вид документа	Краткое содержание	Исполнитель	Резолюция
01	02	03	04	05	06	07

На основе проведенного анализа ДООУ МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово можно обобщить выявленные недостатки.

Во-первых, выявлено, что наибольший удельный вес потока документов в Комплексном центре у «входящих», наименьший – у «внутренних». При этом входящий документопоток, возможно, является значительно заниженным, и время, затраченное на обработку неучтенных документов, не считается.

Во-вторых, все входящие и исходящие документы Комплексного центра по-прежнему регистрируются в журналах на компьютере и в их бумажных аналогах. Тем самым происходит дублирование информации и затрачивается дополнительное время.

В-третьих, при высокой внешней регламентации ДООУ по основным видам деятельности Комплексного центра инновационная и проектная работа, а также работа с благотворителями, спонсорами, волонтерами, развитие межведомственного сотрудничества, информационное освещение практически не формализованы. В этих условиях руководство Комплексного центра, прежде всего в лице заместителя директора, самостоятельно разрабатывает документацию, принимает решения о начале подобной работы, распоряжения и осуществляет контроль за их исполнением.

⁴⁴ Сост. по "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" (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163800/ (дата обращения: 04.03.2019).

В-четвертых, анализ документов, самостоятельно разработанных и действующих в Комплексном центре, имеют существенные недостатки, что можно связать с уровнем образования и квалификации авторов-разработчиков. Это подтверждает гипотезу о недостаточном использовании теоретических разработок для совершенствования ДОУ.

В-пятых, отсутствует практика регистрации в потоке внутренней документации Комплексного центра самостоятельно разработанных и информационно-справочных документов, что приводит к возникновению риска потери нужных документов, невозможности научно-методическому обоснованию содержания и формы данных документов.

2.2. Рекомендации по совершенствованию документационного обеспечения управления МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово

На основе проведенного анализа ДООУ МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово можно обозначить основные направления совершенствования.

Во-первых, рекомендуется ввести регистрацию в Комплексном центре всех видов входящих документов, что позволит оценить реальный объем данного потока и время, затрачиваемое на его обработку. Это усилит контроль за входящей корреспонденцией и ее исполнением.

В-вторых, среди входящих и исходящих документов Комплексного центра провести экспертную оценку тех, регистрация которых по-прежнему будет дублироваться в электронной и бумажной формах. Например, это могут быть контрольные документы с отметкой руководителя о контроле в виде штампа красного цвета «Контроль», под ним красным цветом проставляется контрольный срок поручения: «до «___» _____ 20__ г.».

В-третьих, по тем видам деятельности Комплексного центра, по которым отсутствует внешняя регламентация привлечь квалифицированных специалистов для разработки документация, форм контроля за их исполнением. Возможно использование опыта других учреждений социальной защиты населения, в которых уже есть подобные инструменты документационного обеспечения управления.

В-четвертых, с целью повышения компетенции специалистов Комплексного центра и реализации человеческого потенциала можно предложить различные формы повышения квалификации тем специалистам и руководителям, которые участвуют в ДООУ.

В-пятых, для регистрации внутренней документации Комплексного центра, снижения риска потери нужных документов и использования научно-методического обоснования содержания и формы документов по дополнительным направлениям деятельности предлагается разработать и внедрить Регламент внутреннего документационного обеспечения управления.

В-шестых, включить в должностные инструкции делопроизводителя контроль за исполнением на основе Журналов регистрации документов и электронную рассылку хотя бы за 2-3 дня до истечения сроков. Если вдруг исполнителю требуется продление сроков, он не позднее, чем за 2-3 дня до истечения срока, он готовит докладную записку на имя директора, в которой излагает просьбу о продлении срока исполнения с указанием причин просрочки и нового предполагаемого срока. После рассмотрения данная докладная записка с резолюцией доводится до делопроизводителя для внесения изменений в таблицу реестр контроль. В противном случае документ считается не исполненным.

Данные предложения позволяют повысить эффективность делопроизводства за счет:

- исключения дублирования работы по вводу информации о документе на различных участках работы с ним;
- повышения оперативности и качества работы документами;
- упорядочения документооборота.

Итак, внедрение полноценной системы автоматизации делопроизводства предусматривает комплекс организационно-технических мероприятий, решающих большинство перечисленных выше проблем на основе внедрения единой для всех сотрудников предприятия дисциплины работ с офисной и производственной информацией. В конечном счете, при внедрении систем электронного делопроизводства достигается повышение оперативности управления ресурсами организации, выявляются ее резервы и перспективы роста.

На определенной стадии своего развития организации приходится регламентировать не только основные, но и дополнительные бизнес-процессы, т.е. описывать ход их выполнения в локальных нормативных актах. В таком документе, как регламент, поэтапно освещается ход процесса, над которым работают сразу в нескольких подразделениях.

В МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово считаем целесообразным разработать проект регламента, поэтапно регламентирующий процесс работы с внутренней документацией на примере работы с инновационными услугами.

Проект регламента состоит из следующих основных разделов:

- 1) общие положения;
- 2) термины, определения, сокращения;
- 3) описание процесса;
- 4) ответственность;
- 5) контроль.

Рассмотрим поподробнее каждый из разделов:

– «Общие положения». Назначение регламента (Настоящий регламент определяет порядок контроля исполнения документов); область применения: объекты или работники организации, которых касается регламент; порядок утверждения, внесения изменений и отмены регламента.

– «Термины, определения, сокращения». Определение терминов и разъяснение сокращений, используемых в тексте регламента (задача, задание, руководитель, автор задания и т.д.). Термины приводятся в алфавитном порядке. Каждый из них пишется с новой строки в единственном числе, а его определение указывается через тире без слова «это». В качестве источника определений желательно использовать законодательные акты, государственные стандарты и другие нормативные документы.

– «Описание процесса». Пошаговое описание процесса. Для удобства этот раздел делится на подпункты, каждый из которых соответствует очередному этапу процесса. В разделе указываются работники, задействованные в выполнении, описываются действие и результат.

– «Ответственность». Ответственность участников процесса за неисполнение регламента.

– «Контроль». Указание Ф.И.О. должностного лица, ответственного за контроль исполнения регламента, а также, при необходимости, средства контроля

Основные реквизиты регламента:

- наименование организации;
- дату и номер документа, место его составления;
- гриф утверждения;
- наименование документа;
- текст документа;
- приложение;
- визы согласования.

В качестве приложения к регламенту считаем необходимым разработать модель процесса для движения документов между структурными подразделениями. Схема визуально воспринимается гораздо лучше машинописного текста. Иллюстрация процесса в виде блок-схемы представлена на рисунке 5.

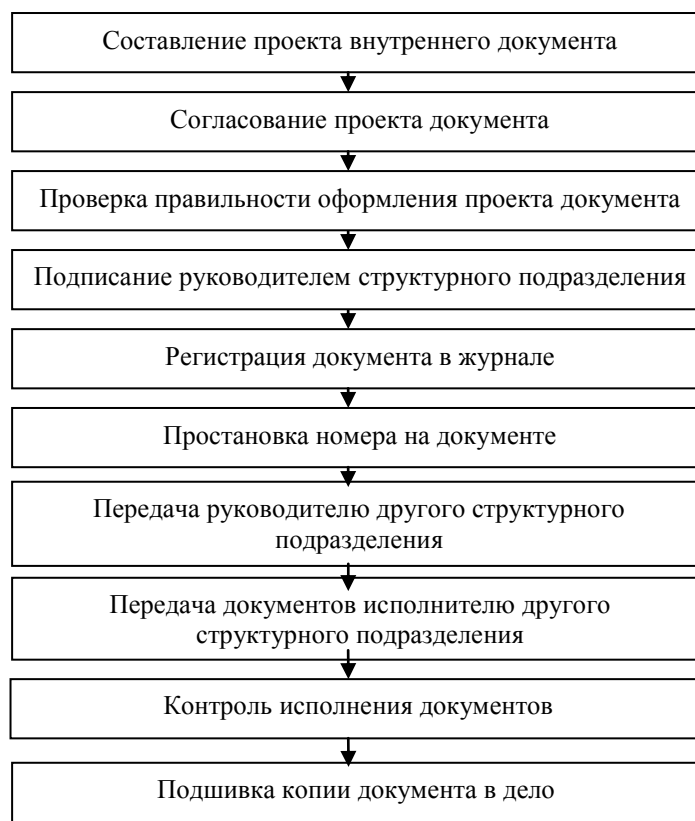


Рисунок 5. Блок-схема обработки внутренних документов Комплексного центра⁴⁵

⁴⁵Сост. автором.

Блок-схема обработки внутренних документов Комплексного центра прежде всего предлагается для тех документов, которые составляются и используются при реализации таких видов деятельности, как инновационная и проектная работа, работа с благотворителями, спонсорами, волонтерами, развитие межведомственного сотрудничества, информационное освещение. Включает в себя работу по составлению, согласованию внутреннего документа, его регистрацию и контроль за исполнением. Движение документации осуществляется между структурными подразделениями Комплексного центра, включает в работу как минимум двух руководителей структурных подразделений.

Регламентация ведения внутренней документации позволяет накопить опыт инновационной деятельности с документами, является основой для дальнейшей научно-методической работы по повышению эффективности ДООУ.

Регламентация работы с внутренней документацией делает все операции по контролю за исполнением прозрачными и понятными, позволяет анализировать операции и находить в них проблемы, приводящие к сбоям. Главное, что процессы позволяют понимать взаимодействие между разрозненными подразделениями: что, кому и для чего они передают или принимают на каждом этапе. Как следствие, процессный подход значительно упрощает взаимодействие между сотрудниками и структурными подразделениями, снижает зависимость работы МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово от человеческого фактора, хотя чрезмерная формализация взаимоотношений может снижать эффективность ДООУ.

Документация для пользования внутри одного структурного подразделения может быть разработана на базе ряда существующих документов. Например, на наш взгляд, Отчет о ведении паспорта инновационной услуги социального работника и Дневник по инновационной услуге являются дублирующими друг друга внутренними документами.

В качестве основного документа может служить Дневник по инновационной услуге, где уже расписаны ФИО получателя социальных услуг,

наименование проведенного мероприятия, результат, а так же подписи получателя и социального работника. В Дневнике также должно быть производственное задание или поручение непосредственного руководителя – руководителя структурного подразделения или руководителя инновационной услуги (проекта) – социального работника, подпись руководителя и дата получения поручения. Двойное ведение документации в бумажной форме увеличивает трудоемкость заполнения, усложняет контроль за исполнением и требует дополнительных затрат. Дневник просматривается и подписывается руководителем социального работника.

В отличие от Отчета и других подобных плановых документов Дневник по инновационной услуге не подразумевает плановые показатели деятельности социального работника, в нем должны отражаться обязательства, добровольно принятые на себя социальным работником и добровольно потребляемые получателями социальных услуг. Это соответствует принципам инновационной деятельности.

По наименованиям отдельных столбцов таблицы рекомендуем следующее: наименование инновационной услуги должно совпадать с названием проекта и заполняться в названии документа, Вместо «количества занятий» рекомендуется указывать «трудоемкость работ», вместо «темы и количества тем» оставить наименование тем, если реализация инновационной услуги (проекта) предполагает тематические занятия. Но такая форма должна использоваться не только для занятий, как формы реализации услуги.

Предлагаемая форма Дневника по инновационной услуге представлена в таблице 6.

Таблица 6. Дневник по инновационной услуге «Виртуальный туризм» социального работника Копыльченко Анастасии Алексеевны за сентябрь 2018 года отделения социального обслуживания на дому № 3⁴⁶

Задание по инновационной услуге «Виртуальный туризм»						
Наименование инновационной услуги: просмотр видеофильма						
Форма реализации инновационной услуги: индивидуальная (групповая)						
Задание получено « ____ » _____ 2019 г.						
Социальный работник: Копыльченко А.А _____						
Руководитель структурного подразделения: _____						
Результаты:						
№п/п	Дата	Наименование темы	Трудоемкость работ, час.	Ф.И.О. получателя услуг	Подпись	Результат
1	08.04.2019	«Видео 1»	2	Коврижных Н.П.		Наличие положительных эмоций. Выражения/высказывания оценки. Повторение оказания услуги.
6		Всего	10	5 человек		
Задание сдано « ____ » _____ 2019 г.						
Социальный работник Копыльченко А.А _____						
Руководитель структурного подразделения: _____						

В предлагаемой форме Дневника используется только один термин «инновационная услуга», которая может носить проектный характер, а может, и нет. Указывается наименование и форма инновационной услуги. Контроль за получением и выполнением задания контролируется руководителем структурного подразделения или руководителем проекта на «входе» и «выходе». В одном документе присутствуют подписи всех участников – руководителя, исполнителя, получателей социальной инновационной услуги. Предлагаемые показатели измеримы, что делает их показателями результата оказания услуги.

⁴⁶ Сост. автором.

На другую инновационную услугу заполняется другая форма. Это позволяет в рамках одной инновационной услуги аккумулировать информацию по всем исполнителям и получателям услуги, определять общую трудоемкость работ и суммировать результаты реализации инновационной услуги.

В качестве критерия инновационности мы предлагаем считать срок реализации конкретной социальной услуги – не более 2 лет от момента начала ее оказания (внедрения в практику работы социальных работников Комплексного центра).

Важным является не только осуществление контроля оформления уже прошедших событий, а проведение анализа и устранение рисков, появляющихся при оформлении документации управления персоналом. Должностные лица, на которых возлагается обязанность, связанная с проведением внутреннего контроля, должны ответственность нести за:

- разглашение профессиональных тайн, а также персональных данных работников;
- обеспечение сохранности полученной документации;
- несоблюдение засекреченных данных, составляющих коммерческую тайну организации.

Между тем информация – это основа в процессе управления. Если правильно управлять сбором, обработкой и передачей информации то в целом повысится эффективность деятельности организации.

С целью снижения риска невыполнения поставленных задач на 2019г. по внедрению инновационной формы оказания социальной услуги «Онлайн-консультация» предлагается при регистрации в электронную систему делопроизводства и документооборота вносить следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- тип обращения;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);

– данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- содержание обращения;
- контролер;
- исполнитель;
- резолюция;
- рассылка;
- дата контроля.

Развитие МБУ «КЦСОН» Шарыпово влечет увеличение объемов работы, а значит и объемов перерабатываемой управленческой информации. С целью повышения эффективности документационного обеспечения управления МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово в данной выпускной квалификационной работе:

1) определены шесть основных направлений совершенствования ДОУ Комплексного центра, включая регистрацию всех видов входящих документов, на основе экспертной оценки выбор документов, регистрация которых по-прежнему будет дублироваться в электронной и бумажной формах; привлечение квалифицированных специалистов для разработки документации, по которой отсутствует внешняя регламентация; повышение квалификации специалистов и руководителей, фактически реализующих ДОУ и т.д.;

2) предложен проект Регламента, поэтапно регламентирующего процесс работы с внутренней документацией, проходящей между структурными подразделениями;

3) разработана Блок-схема обработки внутренних документов Комплексного центра, проходящих между структурными подразделениями;

4) в качестве примера приведена форма Дневника по инновационной услуге как документа, используемого внутри структурного подразделения для работы с инновационными социальными услугами;

5) внесены предложения по содержанию информации в ряде других документов.

Данные рекомендации в совокупности позволят Комплексному центру оценить реальный объем потока документов, усилить контроль за корреспонденцией и ее исполнением, использовать опыт других учреждений социальной защиты населения и накапливать собственный, снизить риск невыполнения плановых заданий.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Совершенствование документационного обеспечения управления – это один из наиболее важных элементов в управленческом процессе. Объемы информации возрастают с каждым годом и их своевременная обработка возможна только при рациональной организации ДОУ.

В ходе анализа документационного обеспечения управленческой деятельности МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово были проанализированы организация первичной обработки, регистрации, контроля исполнения документов и организации текущего хранения.

Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Шарыпово реализует практически все основные направления деятельности учреждений подобного типа. Комплексный центр является достаточно крупным центром социального обслуживания. В силу формы собственности и организационно-правовой формы деятельность Комплексного центра строго регулируется и координируется учредителем, регламентируется федеральным и краевым законодательством. Как крупное социальное учреждение Комплексный центр взаимодействует с разными, прежде всего незащищенными, слоями населения, организациями здравоохранения, культуры и образования, СМИ, общественными организациями и предпринимателями, участвует в реализации как федеральных, так и собственных проектов.

Объемы оказываемых Комплексным центром социальных услуг из года в год растут, формы и виды деятельности расширяются, что непосредственно оказывает влияние на объемы документооборота и требуют высокого качества документационного обеспечения управления.

На основе проведенного анализа ДОУ МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово можно обобщить выявленные недостатки:

1) определено, что наибольший удельный вес потока документов в Комплексном центре у «входящих», наименьший – у «внутренних». При этом

входящий документопоток, возможно, является значительно заниженным, и время, затраченное на обработку неучтенных документов, не считается;

2) все входящие и исходящие документы Комплексного центра по-прежнему дублируются в журналах на компьютере и в их бумажных аналогах;

3) при высокой внешней регламентации ДООУ по основным видам деятельности инновационная, проектная, а также иная работа практически не формализованы. В этих условиях руководство Комплексного центра самостоятельно разрабатывает документацию, принимает решения о начале подобной работы, распоряжения и осуществляет контроль за их исполнением;

4) анализ документов, самостоятельно разработанных и действующих в Комплексном центре, имеют существенные недостатки, что можно связать с уровнем образования и квалификации авторов-разработчиков. Это подтверждает гипотезу о недостаточном использовании теоретических разработок для совершенствования ДООУ;

5) отсутствует практика регистрации в потоке внутренней документации Комплексного центра самостоятельно разработанных и информационно-справочных документов, что приводит к возникновению риска потери нужных документов, невозможности научно-методическому обоснованию содержания и формы данных документов.

С целью повышения эффективности документационного обеспечения управления МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово в данной выпускной квалификационной работе:

1) определены шесть основных направлений совершенствования ДООУ Комплексного центра, включая регистрацию всех видов входящих документов, на основе экспертной оценки выбор документов, регистрация которых по-прежнему будет дублироваться в электронной и бумажной формах; привлечение квалифицированных специалистов для разработки документации, по которой отсутствует внешняя регламентация; повышение квалификации специалистов и руководителей, фактически реализующих ДООУ и т.д.;

2) предложен проект Регламента, поэтапно регламентирующего процесс работы с внутренней документацией, проходящей между структурными подразделениями;

3) разработана Блок-схема обработки внутренних документов Комплексного центра, проходящих между структурными подразделениями;

4) в качестве примера приведена форма Дневника по инновационной услуге как документа, используемого внутри структурного подразделения для работы с инновационными социальными услугами;

5) внесены предложения по содержанию информации в ряде других документов.

Реализация указанных мероприятий позволит значительно улучшить организацию документационного обеспечения управленческой деятельности в МБУ «КЦСОН» Шарыпово, и, в конечном счете, повысит качество управления всей организации в целом.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники

1. Опубликованные источники

1.1. Нормативно-правовые акты

1.1.1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 04.03.2019).

1.1.2. Гражданский Кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 04.03.2019).

1.1.3. Трудовой Кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/ (дата обращения: 04.03.2019).

1.1.4. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: федер. закон №442-ФЗ от 28.12.2013 (в ред. от 01.05.2019)// [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 10.06.2019).

1.1.5. О языках народов Российской Федерации :федер. закон от 25.10.1991 N 1807-1 (ред. от 12.03.2014) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15524/ (дата обращения: 04.03.2019).

1.1.6. Об электронной подписи: федер. закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ (ред. от 23.06.2016) [Электронный ресурс] Справочная правовая система

«КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/ (дата обращения: 04.03.2019).

1.1.7. Об архивном деле в Российской Федерации: федер. закон от 22.10.2004 N 125-ФЗ (ред. от 28.12.2017 г.) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1406/ (дата обращения: 04.03.2019).

1.1.8. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 18.03.2019) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 04.03.2019).

1.1.9. 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. (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163800/ (дата обращения: 04.03.2019).

1.1.10. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) [Электронный ресурс] Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/ (дата обращения: 04.03.2019).

1.2. Материалы официальных сайтов государственных ведомств, общественных организаций

1.2.1. Главная страница Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово»

[Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/> (дата обращения: 04.03.2019).

1.2.2. Общая информация [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/scheme/> (дата обращения: 04.03.2019).

1.2.3. Структура [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/rules> (дата обращения: 04.03.2019).

1.2.4. Устав Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово» [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/media/2018/06/21/1237991803/Ustav.pdf/> (дата обращения: 04.03.2019).

1.2.5. Отчет за 2018 год Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово» [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/media/2019/01/23/1271613395/2018.pdf> (дата обращения: 04.03.2019).

1.2.6. Информация о результатах проведенных проверок Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Шарыпово» [Электронный ресурс] // Сайт «МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово». URL: <https://kcsn.krn.socinfo.ru/proverki> (дата обращения: 04.03.2019).

Литература

1. Антонова Н. А. Контроль и надзор в сфере местного самоуправления / Н. А. Антонова // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Право. 2019. № 1. С. 55–60.

2. Анурина Т. М., Остахова Ю. А. Документационное обеспечение системы управления персоналом / Т. М. Анурина, Ю. А. Остахова // В книге: Электронное информационное пространство для науки, образования, культуры. Материалы VI всеросс. науч.-практ. конф. Научный редактор и составитель Д.Н. Грибков. 2019. С. 149–153.

3. Бажанова А. А., Серогодский В. Э. Совершенствование документационного обеспечения управления (делопроизводства) и его значение в жизни современного общества / А. А. Бажанова, В. Э. Серогодский // Экономика АПК Предуралья. 2018. № 1. С. 3–5.

4. Бовт Д. А. Особенности управления документационным и информационным обеспечением центра занятости / Д. А. Бовт // В сб.: Информационные технологии и системы в области документоведения и архивоведения Материалы VII Междунар. науч.-практ. конф. 2018. С. 60–63.

5. Быкова Т. А. Номенклатура дел общества / Т. А. Быкова // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2012. № 1. С. 69–76.

6. Быкова Т. А. Российские и международные стандарты о технологии управления документами / Т. А. Быкова // Делопроизводство. 2017. № 3. С. 17–21.

7. Быкова Т. А. Современные подходы к подготовке документоведов в Российской Федерации / Т. А. Быкова // Вестник РГГУ. Серия: Документоведение и архивоведение. Информатика. Защита информации и информационная безопасность. 2015. № 2. С. 21–25.

8. Быкова Т. А., Мантурова С. Ч. / Законодательство Российской Федерации в области социальной защиты населения / Т. А. Быкова, С. Ч. Мантурова // Вестник ВСГУТУ. 2014. № 4 (49). С. 121–128.

9. Важинская Ю. Ю., Ануфриева К. Р. Современные тенденции организации документационного обеспечения деятельности органов исполнительной власти / Ю. Ю. Важинская, К. Р. Ануфриева // В

сб.: Современные технологии документооборота в бизнесе, производстве и управлении. Сб. статей XVIII Междунар. науч.-практ. конф. 2018. С. 67–73.

10. Вялова Л. М. Законодательное и правовое регулирование работы с обращениями граждан (делопроизводственный аспект) / Л. М. Вялова // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2011. № 8. С. 64–73.

11. Героева А. Н. Новые информационные технологии в делопроизводстве. / А. Н. Героева // В сб.: Межотраслевые исследования как основа междисциплинарности науки. Сб. статей по итогам Междунар. науч.-практ. конф. Стерлитамак, 2019. С. 110–113.

12. Дятлова Е. Л., Кузнецова Т. В. Правило должной осмотрительности / Е. Л. Дятлова, Т. В. Кузнецова // В сборнике: Перспективы развития предприятий в условиях инновационной направленности экономики Сб. Материалов IV Междунар. науч.-практ. конф. Под редакцией В.И. Будиной, А.Н. Опекунова. 2018. С. 47–50.

13. Есаулов О. В., Агибалов Ю. В. Возможные направления совершенствования документооборота и делопроизводства в правительстве Воронежской области / О. В. Есаулов, Ю. В. Агибалов // В сб.: Аспирантские тетради Сборник научных статей. Воронеж, 2019. С. 57–60.

14. Заборовская С. В. Нормативно-правовые основы работы с электронными документами в документационном обеспечении управления / С. В. Заборовская // В сб.: Документ в социокультурном пространстве региона (теория, история и современность) Материалы межрегион. заоч. науч.-практ. конф. Составители Г. М. Кормишина, Г. В. Матвеева. 2018. С. 7–14.

15. Исмаилова Р. Н., Горюнова С. М., Захарова И. М. Управление внутренней документированной информацией / Р. Н. Исмаилова, С. М. Горюнова, И. М. Захарова // Вестник Технологического университета. 2018. Т. 21. № 8. С. 136–139.

16. Кадаев С. Б. Современные информационные технологии в управлении предприятием / С. Б. Кадаев // Вопросы экономических наук. 2019. № 1 (95). С. 9–11.
17. Караваева Е. В. Нормативно-правовая база обеспечения социальной ответственности и социальной безопасности / Е. В. Караваева // Фундаментальные проблемы радиоэлектронного приборостроения. 2011. Т. 11. № 4. С. 66–69.
18. Карнюшина О. С., Безрядин Д. Н. Документационное обеспечение управления: понятие, содержание, принципы / О. С. Карнюшина, Д. Н. Безрядин // В сб.: Современный взгляд на будущее управленческой науки Сб. Трудов III науч.-практ. конф. студентов и магистрантов факультета государственного и муниципального управления. 2018. С. 101–103.
19. Коканова Р. А., Харченко О. А. Правовая ответственность в области документационного обеспечения управления / Р. А. Коканова, О. А. Харченко // Молодой ученый. 2019. № 7 (245). С. 189–191.
20. Ларин М. В. Актуальные вопросы делопроизводства и архивного дела в Российской Федерации / М. В. Ларин // В сб.: Документация в информационном обществе: актуальные проблемы управления электронными документами Доклады и сообщения XXIV Междунар. науч.-практ. конф. 2018. С. 84–95.
21. Мазур С. Ф. Отдельные вопросы развития документационного обеспечения управления / С. Ф. Мазур // Труды Академии управления МВД России. 2018. № 3 (47). С. 64–67.
22. Малахова Н. В. Правовое регулирование и особенности электронного документооборота в сфере государственного управления / Н. В. Малахова // Информатизация образования и науки. 2019. № 1 (41). С. 164–172.
23. Малюшова А. В. Система электронного документооборота, как инструмент управления предприятием / А. В. Малюшова // Студенческий вестник. 2019. № 11-2 (61). С. 48–50.

24. Мангазеева А. О., Каретникова Н. В. Документационное обеспечение управления в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних Иркутской области / А. О. Мангазеева, Н. В. Каретникова // Экономика и социум. 2018. № 5 (48). С. 1465–1470.

25. Медведева О. В. Профессиональные стандарты в сфере документационного обеспечения управления / О. В. Медведева // В сб.: *New Approaches In Economy And Management Materials Of The VIII International Scientific Conference*. 2018. С. 61–63.

26. Проскурина М. С., Калянов А. В. Совершенствование документационного обеспечения управления средствами информационных технологий / М. С. Проскурина, А. В. Калянов // В книге: *Электронное информационное пространство для науки, образования, культуры. Материалы VI всеросс. науч.-практ. конф.* Научный редактор и составитель Д.Н. Грибков. 2019. С. 199–202.

27. Солопова Н. Д. Основы правового регулирования электронного документооборота в системе предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме / Н. Д. Солопова // Академическая публицистика. 2019. № 4. С. 237–242.

28. Табанина А. А. Структура и функции службы документационного обеспечения управления в администрации губернатора Свердловской области / А. А. Табанина // В сб.: *Документ в современном обществе: факторы и тенденции развития информационной среды* Материалы XII Всеросс. студенческой науч.-практ. конф. Екатеринбург, 2019. С. 44–48.

29. Ходжаян Е. Г. Документационное обеспечение деятельности законодательного собрания Ульяновской области / Е. Г. Ходжаян // Вектор экономики. 2019. № 4 (34). С. 28.

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

ДОУ – документационное обеспечение управления.

ИППСУ – индивидуальная программа предоставления социальных услуг.

СМИ – средства массовой информации.

МБУ «КЦСОН» – Муниципальное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения».

ПРИЛОЖЕНИЕ

Регламент №1

процесса «Контроль исполнения документов»

1. Общие положения

1.1. Регламент бизнес-процесса «Контроль исполнения документов» (далее – Регламент) определяет порядок контроля исполнения заданий по документам в МБУ «КЦСОН» г. Шарыпово (далее – Организация).

1.2. Требования и правила Регламента распространяются на все структурные подразделения Организации.

1.3. Утверждение Регламента, внесение в него изменений и отмена производятся приказом генерального директора Организации.

1.4. Работники Организации обязаны знать и выполнять требования Регламента. Все вновь принятые на работу сотрудники Организации должны быть ознакомлены руководителями структурных подразделений с установленным порядком контроля исполнения документов в Организации.

2. Термины, определения, сокращения

2.1. В Регламенте используются следующие термины и определения:

Автор задачи – работник, направивший исполнителю электронное сообщение, содержащее задание.

Документ – зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Задание – поручение руководителя.

Исполнитель – работник Организации, которому поручено исполнение задачи.

Контроль – совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документа.

Ответственный исполнитель – работник из числа исполнителей, обладающий правом координации работы других исполнителей. В резолюции указывается первым.

Резолюция – реквизит, содержащий указания должностного лица по исполнению документа. Включает в себя фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, подпись и дату.

Руководитель – должностное лицо, выносящее резолюцию.

Срок исполнения – календарная дата исполнения задачи. Срок исполнения документа начинается со дня его регистрации в канцелярии Организации и исчисляется в календарных днях. Документы подлежат исполнению в следующие типовые сроки:

- с конкретной даты исполнения – в указанный срок, если документ поступил в Организацию не позже чем за три дня до истечения указанного срока;

- без указания конкретной даты исполнения и специальных пометок - в течение 30 дней;

- без указания конкретной даты, с пометкой «Срочно» или «Немедленно» – в течение трех дней;

- без указания конкретной даты, с пометкой «Оперативно» – в течение 10 дней.

3. Описание процесса

3.1. Постановка документа на контроль.

3.1.1. Контролю подлежат все зарегистрированные документы, требующие исполнения.

3.1.2. Основанием для постановки документа на контроль является резолюция генерального директора Организации или его заместителя.

В резолюции указываются:

- исполнитель документа;
- срок исполнения задачи;
- при необходимости – содержание задачи.

3.1.3. Получив документ с резолюцией, делопроизводитель готовит скан-копию документа с резолюцией. Отсканированный документ помещается в папку «На контроле».

3.1.4. Файл копии документа вкладывается в электронное сообщение, направляемое исполнителю.

3.1.5. В параметрах электронного сообщения устанавливается срок исполнения задачи и включается опция уведомления автора задачи о ее получении.

3.1.6. После получения электронного сообщения с задачей исполнитель направляет автору задачи уведомление о ее получении.

3.1.7. В случае если исполнитель получает задание, содержание которого находится за пределами его компетенции, он обязан уведомить об этом автора задачи в течение одного рабочего дня с момента получения задания. Автор задачи, получив подобное уведомление, представляет руководителю документ для повторной резолюции.

1.2. Выполнение задания.

1.2.1. Исполнитель выполняет поставленную перед ним задачу в установленный в резолюции срок.

1.2.2. Если последний день исполнения задачи приходится на нерабочий день, документ подлежит исполнению на следующий рабочий день.

1.2.3. Если выполнить задание в установленный в резолюции срок не представляется возможным, исполнитель обязан доложить об этом руководителю до истечения срока выполнения и объяснить причину задержки. Если причина является уважительной, руководитель может продлить срок выполнения задачи.

1.2.4. В случае если срок выполнения задачи был продлен руководителем, автор задачи изменяет срок ее выполнения в электронной карточке документа.

3.3. Отчет о выполнении задания.

3.3.1. Выполнив задание, исполнитель формирует отчет о выполнении, который направляется автору задачи в виде электронного сообщения. Отчет о выполнении задания должен быть информативным и содержать конкретное описание действий и принятых мер. В случае если для выполнения задачи потребовалось составить документ, его регистрационные данные указываются в отчете о выполнении задачи.

3.3.2. Получив отчет о выполнении задачи, автор задачи ставит статус «Выполнено» в электронной карточке документа. Документ изымается из папки «На контроле» и помещается в дело.

3.3.3. В случае если автор задачи не получил отчет о выполнении задачи в срок, указанный в резолюции, он направляет исполнителю электронное сообщение-запрос с требованием указать причину невыполнения задачи. О невыполнении задания автор задачи докладывает руководителю с приложением объяснений исполнителя. Если причина является уважительной, руководитель может продлить срок выполнения задачи.

3.3.4. В случае если срок выполнения задачи был продлен руководителем, автор задачи изменяет срок выполнения в электронной карточке документа.

3.4. Формирование отчета о выполнении задач.

3.4.1. Делопроизводитель ежемесячно формируют отчет о выполнении задач по документам, который представляют руководителю.

В отчете указывается:

- общее количество поставленных задач за отчетный период;
- количество выполненных задач;
- количество задач с продленным сроком исполнения;
- количество задач, не выполненных в срок.

При наличии задач, не выполненных в срок, указываются также фамилии исполнителей данных задач.

4. Ответственность

Работники Организации, независимо от занимаемых должностей, несут дисциплинарную ответственность за ненадлежащее исполнение или неисполнение требований настоящего Регламента.

5. Контроль

Контроль исполнения Регламента осуществляет заместитель директора Организации.

Делопроизводитель

Подпись

Главный бухгалтер

Начальник юридического отдела

Подпись

Подпись

_____ 20 _____

_____ 20 _____

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Гуманитарный институт

Кафедра истории России

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

 
подпись инициалы, фамилия

« 05 » июля 20 19 г.

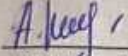
БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

46.03.02 – Документоведение и архивоведение

**Анализ документационного обеспечения управления в
учреждении социального обслуживания населения
(на примере МБУ «КЦСОН»)**

Руководитель  05.07.2019
подпись, дата

канд. ист. наук, доцент О. И. Савин

Выпускник  05.07.2019
подпись, дата

А. А. Копыльченко

Красноярск 2019