

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 и совершенствование документационного обеспечения управления
автомобильного дилерского центра (на примере ООО «МЦ-Маршал»)**

Руководитель _____ к. и. н., доцент
подпись, дата

Н. Л. Хаит

Выпускник _____
подпись, дата

Т. Н. Яворская

Красноярск 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Анализ делопроизводства в малых коммерческих организациях.....	14
1.1. Общие сведения об ООО «МЦ-Маршал»	14
1.2. Структура организации.....	24
2. Документационное обеспечение управления в ООО «МЦ-Маршал»	35
2.1. Анализ бумажного и электронного архива в организации.....	35
2.2. Организационно-методические рекомендации по совершенствованию документационного обеспечения управления в ООО «МЦ-Маршал»	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	63
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	66
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Справка-подтверждение на принятие к публикации тезисов доклада на электронном ресурсе СибГУ науки и технологий имени академика М. Ф. Решетнева.....	72
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Справка-подтверждение о принятии к публикации статьи в международный научный журнал «Colloquium-journal»	73
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Проект должностной инструкции секретаря автомобильного дилерского центра ООО «МЦ-Маршал»	76
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Проект инструкции по документационному обеспечению управления ООО «МЦ-Маршал» (фрагмент).....	79
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Проект номенклатуры дел ООО «МЦ-Маршал» (фрагмент)	85
ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Справка о рассмотрении рекомендаций по внедрению совершенствования документационного обеспечения управления в деятельность ООО «МЦ-Маршал»	87
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	88

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Документационное обеспечение управления (далее – ДОУ) важная отрасль в каждой организации, которая обеспечивает документирование и организацию работы с документами, те в свою очередь являются носителями информации и имеют особое значение, на их основе принимаются управленческие решения. Почти в каждой организации система ДОУ имеет свои особенности. Служба ДОУ в малой организации отличается от службы ДОУ крупной организации намного меньшим объемом документооборота. Работа с документами в малой организации организуется централизованно. Стоит отметить, что не во всех организациях существует служба ДОУ, там, где она отсутствует делопроизводством занимается непосредственно секретарь организации. Правильная и грамотная организация делопроизводства позволяет эффективно функционировать и развивать организацию в целом.

Актуальность исследования поставленной проблемы обусловлена серией обстоятельств. Многие организации со временем приходят к потребности создать службу ДОУ или поручить делопроизводственный процесс секретарю, а также принимают решения об организации архивного хранения документов, как бумажного, так и электронного хранения. Этому есть простое объяснение – когда организация процветает, тогда расширяются ее взаимосвязи с другими организациями, товары или услуги организации начинают принимать более прочное положение на рынке, а также увеличивается количество создаваемых и получаемых документов, и усложняются ее информационные взаимосвязи.

Следовательно, возникает необходимость правильно организовать работу с документами, для более эффективной деятельности организации.

Работа службы ДОУ регламентируется следующими документами:

- Положением о службе ДОУ;
- Инструкцией по ДОУ;
- Должностными инструкциями работников ДОУ.

Степень изученности темы: С последнего десятилетия XX в. начали появляться первые научные работы по теме исследования коммерческих организаций и документооборота, это связано с принятием Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью»¹ №14-ФЗ от 08.02.1998 г.

Проблемы совершенствования ДОО изучали многие отечественные ученые: В. К. Саблин², С. А. Гундарева³, В. Ф. Янковая⁴ и многие другие.

Многочисленные теоретические разработки на тему совершенствования документационного обеспечения управления в малых организациях почти не затрагивались. Поэтому необходимо дальнейшее изучение и совершенствование делопроизводства.

Это и определило выбор темы выпускной квалификационной работы (далее – ВКР), цель и последовательность научного исследования проблемы.

В специальном выпуске журнала, Т. В. Кузнецова⁵ уделяет значительное внимание совершенствованию работы по делопроизводству, организации секретарской деятельности. Издание содержит образцы и формы документов, следует отметить о необходимости сверки нового ГОСТа Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому дел. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»⁶ взамен уже неактуального ГОСТ Р 6.30-2003, при создании документов на примере образцов и форм представленных документов автором, так как время от времени происходят изменения на законодательном уровне и опираться на образцы документов прошедших лет не целесообразно.

¹ Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 №149-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] / Сайт: Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 25.05.2019).

² Саблин В. К. О внедрении электронного документооборота / В. К. Саблин // Аудит. 2004. №5. С. 6.

³ Гундарева С. А. Совершенствование документооборота как фактор эффективности в управленческой деятельности [Электронный ресурс] // Сайт: «Молодой ученый» / 2009. №7. С. 75–78. URL: <https://moluch.ru/archive/7/499/> (дата обращения: 25.05.2019).

⁴ Янковая В. Ф. Оптимизация документооборота организации / В. Ф. Янковая // Справочник секретаря и офис-менеджера. 2012. №5. С. 35-41.

⁵ Кузнецова Т. В. Секретарское дело [Электронный ресурс] / М., ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2001. 342 с. URL: <http://www.bibliotekar.ru/biznes-60/> (дата обращения: 25.05.2019).

⁶ ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому дел. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов». - М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2018. 65 с.

Также следует отметить опубликованную работу в журнале «Секретарское дело» Б. В. Альбрехта⁷ «Управление документацией в организациях», посвященную разработке локальных нормативных документов, регламентирующих ДООУ. Автор рассматривает номенклатуру дел в организации, как о помощнике быстрого поиска документов, пишет о различных видах номенклатур, а также рекомендует создание номенклатур.

В работе «Устав и внутренние документы общества с ограниченной ответственностью: образцы документов с комментариями», М. Ю. Тихомиров⁸ описал виды организационно-распорядительных документов коммерческих организаций, при этом особо важное значение уделил Уставу организации.

В журнале «Секретарь-референт» в своей работе Л. А. Стрельцова⁹ рассказывает о методах совершенствования документационного обеспечения управления, о том, как создать нормативно-методическую базу, так как методическая база является важным аспектом в деятельности службы ДООУ или ответственного лица, который отвечает за делопроизводство в организации.

В научной работе Л. Р. Фионовой¹⁰ «Организация и технология документационного обеспечения управления», даны основные понятия ДООУ. Описаны правила разработки локальных нормативных актов. Приведена методика анализа состояния ДООУ в организациях.

Следует отметить работу из журнала Н. А. Храмцовой¹¹ на тему «Актуальные проблемы современного делопроизводства и документооборота», в которой отмечены основные современные проблемы ДООУ и документооборота в организациях. А также даны понятия делопроизводства и документооборота.

⁷ Альбрехт Б. В. Номенклатура дел и их роль в организации работы с документами юридических лиц разных форм собственности / Б. В. Альбрехт // Секретарское дело. 2004. №4. С. 33–35.

⁸ Тихомиров М. Ю. Общество с ограниченной ответственностью: правовое положение, порядок учреждения и государственной регистрации. М., 2007. С. 15-17.

⁹ Стрельцова Л. А. Методы совершенствования ДООУ: создание корпоративной нормативно-методической базы ДООУ / Л. А. Стрельцова // Секретарь-референт. 2008. № 6. С. 23-29.

¹⁰ Фионова Л. Р. Организация и технология документационного обеспечения управления / Л. Р. Фионова // Конспект лекций. - Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2008. 159 с.

¹¹ Храмцовская Н. А. Актуальные проблемы современного делопроизводства и документооборота / Н. А. Храмцовская // Секретарь-референт. 2008. №5. С. 17.

Научная статья Д. С. Бочарова¹², является особо значимой, автор делает акцент на важности составления и применения должностных инструкций и дает понимание о необходимости разработки должностных инструкций сотрудников в организациях, так как он является организационно-правовым документом.

В научной статье Д. А. Иванова¹³, проводит обзор источников для построения систем бизнеса в малых организациях. Анализ исследования представляет действующие законы, нормативно-правовых, нормативно-методических актов в сфере бизнеса в отношении построения систем документации.

В работе В. С. Иритиковой¹⁴ рассматривается организационный алгоритм для службы ДООУ в организации, который учитывает все аспекты создания номенклатуры дел. На данную тему немало работ и каждая по-своему уникальна.

Работа на тему «Уничтожение документов и дел в организации» ученого А. Красивина¹⁵ является важной, в статье можно ознакомиться с процедурой уничтожения документов и дел, а также подробно описано о том, как правильно составить номенклатуру дел и какую роль в организации она занимает.

В своей научной статье «Организация делопроизводства на малом предприятии», М. В. Стенюко¹⁶ рассказывает с чего необходимо начинать делопроизводство на малом предприятии, приводит план действий, примерную инструкцию по ДООУ и необходимых документов для регламентированной деятельности делопроизводства и организации в целом.

¹² Бочаров Д. С. Должностная инструкция: лишний или необходимый документ? / Д. С. Бочаров // Российское предпринимательство. 2009. №4. С. 1

¹³ Иванова Д. А. Правовая основа построения систем документации в сфере малого бизнеса [Электронный ресурс] // Теория и практика общественного развития / 2013. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pravovaya-osnova-postroeniya-sistem-dokumentatsii-v-sfere-predpriyatii-malogo-biznesa> (дата обращения: 25.05.2019).

¹⁴ Иритикова В.С. Номенклатура дел: организационный алгоритм для службы делопроизводства / В. С. Иритикова // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2013. №10. С.11-15.

¹⁵ Красавин А. Уничтожение документов и дел в организации [Электронный ресурс] // Сайт: «Служба кадров и персонал». / 2013. №12. URL: <http://sif.vniid.ru/index.php?url=/notices/index/IdNotice:7893/Source:default>. (дата обращения: 25.05.2019).

¹⁶ Стенюко М. В. Организация делопроизводства на малом предприятии [Электронный ресурс] // Сайт: «Кадровик. Кадровое делопроизводство». / 2013. № 5. URL: <https://hr-portal.ru/article/organizaciya-deloproizvodstva-na-malom-predpriyatii> (дата обращения: 25.05.2019).

В работе «Электронный документ как средство доказывания в юридическом процессе», Е. С. Дружинкин¹⁷ рассматривает вопросы электронных документов в спорных моментах в качестве источника доказательств с юридической точки зрения, что имеет важное значение.

Следует обратить внимание на статью Е. Г. Стричко¹⁸ «Электронный документооборот в коммерческих организациях», в которой автор рассматривает электронный документооборот между коммерческими организациями, а также его возможности и преимущества.

В научной работе, А. Н. Авдеев¹⁹ внес особый вклад в данное изучение. Автор проанализировал особо важные сдвиги последнего времени по нормативному управлению электронного документооборота в организациях, а также дал рекомендации по практическому внедрению.

В работе «Автоматизация и информатизация управления документами на современном этапе развития», А. Е. Игнатъевой, в соавторстве Д. Д. Назаровой, Д. Р. Хайрутденовой, А. Ю. Шелудченко²⁰ очевидно, что автоматизация делопроизводства и эффективность работы тесно взаимосвязаны между собой, именно поэтому автоматизация в области делопроизводства и ДООУ играет важную роль. Авторы данной статьи считают, что эта задача является самой распространенной и обширной в области электронного документооборота в организациях.

Авторы научной статьи Л. Р. Фионова, Ю. И. Черницова²¹, занимались анализом и изучением обработки входящей и исходящей корреспонденцией.

¹⁷ Дружинкин Е. С. Электронный документ как средство доказывания в юридическом процессе [Электронный ресурс] // Сайт: «Вопросы экономики и права». / 2014. №7. URL: http://law-journal.ru/files/pdf/201407/201407_36.pdf (дата обращения: 25.05.2019).

¹⁸ Стричко Е. Г. Электронный документооборот в коммерческих организациях [Электронный ресурс] // Сайт: «Бухгалтерский учет». 2014. №3. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21636577> (дата обращения: 25.05.2019).

¹⁹ Авдеев А.Н. Переход к электронному документообороту: нормативная база и практические решения [Электронный ресурс] // Сайт: «Отечественные архивы». 2015. №2. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=23174243> (дата обращения: 25.05.2019).

²⁰ Игнатъева А. Е., Д. Д. Назарова, Д. Р. Хайрутденова, А. Ю. Шелудченко Автоматизация и информатизация управления документами на современном этапе развития [Электронный ресурс] // Современная техника и технологии. URL: <http://technology.snauka.ru/2015/11/8152> (Дата обращения 25.05.2019).

²¹ Фионова Л. Р., Черницова Ю. И. Секретарь-референт – главная фигура в ДООУ на предприятии [Электронный ресурс] Сайт: «Делопроизводство». 2015. №3. URL: <https://www.top-personal.ru/officeworks.html> (дата обращения: 25.05.2019).

Опубликованная работа в «Отечественные архивы» В. А. Чеботовой²² является особо значимой, автор в своей статье рассматривает процесс регулирования нормативной базой, а также порядок и систематизацию в актуальном положении.

Отметим работу Ю. Енцова²³ «Номенклатура дел», которая посвящена изучению номенклатуры дел, так как данный документ систематизирует внутренние документы организации.

В работе Э. В. Ломакиной²⁴ опубликованной в журнале «Делопроизводство», рассматривается уголовная ответственность за нарушение порядка работы с документами. Несмотря на то, что уголовная ответственность за нарушения порядка работы с документами и предоставления информации в РФ наступает в ограниченных случаях, правоприменительная практика уже существует, о ней и идет речь в данной статье.

В работе В. С. Мингалев²⁵ «Некоторые вопросы формирования теории документоведения» опубликованная в журнале «Делопроизводство», раскрывается теория документоведения, а также в статье расписаны этапы документооборота, от момента создания/получения документа до исполнения/отправки/сдачи на хранение.

Следует отметить работу Е. Н. Поповой²⁶ опубликованную в журнале «Делопроизводство», где выделены основные вопросы по работе архивов организации, так же автор описывает специфику документов, которые должны храниться в архиве и роль номенклатуры дел в организации.

²² Чеботова В. А. Актуализация нормативной базы для оптимизации управления документами организации [Электронный ресурс] // Сайт: «Отечественные архивы». / 2015. №2. URL: <http://www.rusarchives.ru/tegi/zhurnal-otechestvennye-arhivy> (дата обращения: 25.05.2019).

²³ Енцов Ю. Номенклатура дел [Электронный ресурс] // Охрана труда и социальное страхование / 2016. № 3. URL: <https://www.otiss.ru/154=58987> (дата обращения: 25.05.2019).

²⁴ Ломакина Э. В. Уголовная ответственность за нарушение порядка работы с документами. Правоприменительная практика / Э. В. Ломакина // Делопроизводство. 2017. С. 94-98.

²⁵ Мингалев В. С. Некоторые вопросы формирования теории документоведения / В. С. Мингалев // Делопроизводство. 2017. №3. С.1.

²⁶ Попова Е. Н. Обеспечение сохранности документов в архиве организации [Электронный ресурс] // Сайт: «Делопроизводство». / 2017. №2. С. 86-93. URL: <https://base.garant.ru/77779001/> (дата обращения: 25.05.2019).

Работа Л. Н. Варламовой, И. А. Карягиной²⁷ «Форматы хранения электронных документов», является значимой тем, что до сих пор в современных организациях не решен вопрос форматов, применяемых для хранения электронных документов. В статье авторы рассматривают нормативную базу РФ, в которой рекомендованы к использованию форматы к хранению документов и проанализированы рекомендуемые форматы.

В научной статье Л. П. Афанасьевой²⁸ «Информационные технологии в использовании архивных документов: история и современное состояние», рассматривается информатизация использования документов, развитие работы по оцифрованию документов, а также предложены рекомендации по созданию единой информационной среды. Обратим внимание на то, что по количеству научных работ основное место занимают вопросы разработки и внедрения автоматизированных систем ДООУ, так как в современное время представители служб ДООУ начали активно применять в своей работе новые технологии в организациях, которые дают немало преимуществ и результативность.

Все изученные работы ученых помогли в рамках исследования ВКР. Таким образом, несмотря на немалое количество исследований и публикаций, исследований на тему малых организаций в области ДООУ крайне мало. Тема работы полностью не изучена и вопрос управления делопроизводством в организациях, в том числе и коммерческих остается открытым. В каждой организации в делопроизводственном процессе можно открывать и внедрять что-то новое, с целью более результативного и эффективного функционирования не только ДООУ, но и всей организации любого уровня и масштаба. Ранее вопросы работы по автомобильному дилерскому центру не изучались, таким образом, мы проведем исследование в процессе выполнения ВКР и проанализируем особенности ДООУ на примере малой организации Общество с ограниченной ответственностью ООО «МЦ-Маршал» (далее ООО «МЦ-Маршал»).

²⁷ Варламова Л. Н., Карягина И. А. Форматы хранения электронных документов. / Л. Н. Варламова, И. А. Карягина // Делопроизводство. 2018. №3. С. 51-52.

²⁸ Афанасьева Л. П. Информационные технологии в использовании архивных документов: история и современное состояние / Л. П. Афанасьева // Делопроизводство. 2019. №1. С. 47-56.

Цель исследования – проанализировать документационное обеспечение управления в автомобильном дилерском центре для улучшения делопроизводства в организации.

Задачи исследования:

- 1) изучить и проанализировать структуру, деятельность организации;
- 2) рассмотреть законодательные, нормативно-правовые и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность организации;
- 3) провести анализ документирования и ДОУ организации;
- 4) разработать предложения по совершенствованию ДОУ в организации.

Объект исследования – автомобильный дилерский центр ООО «МЦ-Маршал».

Предмет исследования – анализ и совершенствование документационного обеспечения управления автомобильного дилерского центра (на примере ООО «МЦ-Маршал»).

Хронологические рамки исследования – 2004–2019 гг. Верхняя граница обусловлена созданием организации в г. Красноярске. Нижняя граница обусловлена действием автомобильного дилерского центра на сегодняшний день.

Территориальные рамки исследования – Российская Федерация, Красноярский край, Советский район, г. Красноярск.

Методы исследования. Работа базируется на структурно-системном методе и объективном. Структурно-системный метод предусматривает изучение структуры объекта и места элементов в ней. Метод объективности включает в себя предельно точность изложения фактов без их искажения. В процессе исследования были использованы следующие общенаучные методы как, сбор и анализ документации организации, и частно-научные методы такие как наблюдение, оперограмма движения документов, схема документооборота, систематизация материала и его анализ.

Источниковая база исследования. В ходе разработки выпускной квалификационной работы мы использовали следующие источники:

- 1) Нормативно-правовые документы Федерального уровня:
 - «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.)²⁹;
 - «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 01.03.2019 г.)³⁰;
 - Кодекс Российской Федерации «Об административных правонарушениях» от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 01.05.2019 г.) (с изм. и доп., вступ. в силу с 12.05.2019 г.)³¹;
 - Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. №149-ФЗ (последняя редакция)³²;
 - Федеральный закон «О конфиденциальности персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (последняя редакция)³³;
 - Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ (последняя редакция)³⁴.

Нормативно-правовые документы понадобились для исследования ВКР, а также для рекомендаций и разработок документов для ООО «МЦ-Маршал».

²⁹ «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФЗ, от 30.12.2008 N 7-ФЗ, от 05.02.2014 N 2-ФЗ, от 21.07.2014 N 11-ФЗ). [Электронный ресурс] / Конституция Российской Федерации. URL: <http://constitution.kremlin.ru> (дата обращения: 25.05.2019).

³⁰ «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 01.03.2019 г.) принят Государственной думой 21.12.2001 г. [Электронный ресурс]. / Доступ из справочной правовой системы «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/ (дата обращения: 25.05.2019).

³¹ Кодекс Российской Федерации «Об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 01.05.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 12.05.2019) [Электронный ресурс] / Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/901807667> (дата обращения: 25.05.2019).

³² Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 №149-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] / Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 25.05.2019).

³³ Федеральный закон «О конфиденциальности персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] / Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/ (дата обращения: 25.05.2019).

³⁴ Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 № 125-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] / Доступ из справ. правовой системы «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1406/ (дата обращения: 25.05.2019).

2) ГОСТы:

– ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому дел. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»³⁵.

3) Официальные сайты:

– сайт автомобильного дилерского центра³⁶, понадобился для сбора общих сведений об исследуемой организации ООО «МЦ-Маршал».

– сайт правовой поддержки Консультант плюс³⁷, в котором представлены все нормативно-правовые акты, которые необходимы для исследования по данной теме;

– сайты электронного хранения документов³⁸, использовались для анализа и исследования в рамках ВКР.

Научная новизна работы. В ходе выполнения ВКР проведен анализ деятельности организации и документационного обеспечения управления автомобильного дилерского центра. Разработана должностная инструкция секретаря автомобильного дилерского центра, инструкция по ДОУ организации, номенклатура дел организации, даны рекомендации по внедрению электронного архива документов в автомобильном дилерском центре.

Практическая значимость работы. Внедрение результатов исследования, выводов и предложений приведут к совершенствованию системы работы с документами в автомобильном дилерском центре.

Следует отметить, что все рекомендации находятся на данный момент времени на рассмотрении у генерального директора ООО «МЦ-Маршал», для внедрения разработанных мероприятий в организацию.

³⁵ ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому дел. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов». - М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2018. 65 с.

³⁶ Официальный сайт ООО «МЦ-Маршал» [Электронный ресурс] / URL: <https://www.mazda-krasnoyarsk.ru>.

³⁷ КонсультантПлюс [Электронный ресурс] / URL: <http://www.consultant.ru>.

³⁸ Официальный сайт компании «СофтФинанс» [Электронный ресурс] / URL: <http://www.softfinans.ru/archive.php> (дата обращения 25.05.2019).

Официальный сайт компании «Этлас-Софт». [Электронный ресурс] URL: / <http://www.atlas-soft.ru/products/atlas-archive-adv> (дата обращения 25.05.2019).

Официальный сайт СЭД «Е1 Ефрат». [Электронный ресурс] / URL: <https://evfrat.ru> (дата обращения 25.05.2019).

Апробация работы. Работа докладывалась на V международной научно-практической конференции, посвященной Дню космонавтики «Актуальные проблемы авиации и космонавтики», (г. Красноярск, 2019). Тема научного доклада «Особенности документационного обеспечения управления в малой организации». Где были рассмотрены основные проблемы делопроизводства в малых организациях. Предложены мероприятия по улучшению работы с документами, а также определен ожидаемый экономический эффект в результате улучшения системы делопроизводственного процесса³⁹.

Справка-подтверждение научного доклада прилагается (см. Прил. А).

А также была опубликована статья в международном научном журнале «Colloquium-journal» №11 (35) 2019 (РИНЦ). Тема научной статьи «Совершенствование документационного обеспечения управления автомобильного дилерского центра». В статье рассмотрен документооборот в автомобильном дилерском центре, предложены мероприятия по улучшению работы с документами. В результате разработаны оперограммы внутренних, входящих, исходящих документов, проходящих через секретаря после совершенствования⁴⁰.

Справка-подтверждение на публикацию научной статьи, сертификат на опубликованную статью, фрагмент обложки и содержания журнала прилагается (см. Прил. Б).

Научные работы помогли в написании ВКР в рамках исследуемой малой коммерческой организации – автомобильного дилерского центра на примере ООО «МЦ-Маршал».

³⁹ Яворская Т. Н., Замиралова Е. В. Особенности документационного обеспечения управления в малой организации // V международный научно-практическая конференция «Актуальные проблемы авиации и космонавтики». Красноярск, 2019.

⁴⁰ Яворская Т. Н., Замиралова Е. В. Совершенствование документационного обеспечения управления автомобильного дилерского центра / Т. Н. Яворская, Е. В. Замиралова // Colloquium-journal/Economics. 2019. №11 (35). С. 37-39.

1. Анализ делопроизводства в малых коммерческих организациях

1.1. Общие сведения об ООО «МЦ-Маршал»

История ДООУ и общее описание. Делопроизводство в России содержит три этапа развития:

– XVI – XVII вв. – приказное делопроизводство, приказы в это время назывались органы государственной власти;

– XVIII в. – коллежское делопроизводство, коллегиями назывались центральные учреждения, управляющие отдельными отраслями государственного управления;

– XIX – нач. XX вв. – министерское делопроизводство, коллегиальность в руководстве сменилась единоначалием. Сформировалось делопроизводство. Началось внедрение конторского труда и появились бланки служебных документов.

Во время Советской власти делопроизводство выработало управления централизованного характера. В делопроизводстве был создан единый порядок работы с документами, внедрены стандартные требования к структуре документов. Также был установлен типовой состав информационной части документов. Осуществлялось освоение унифицированных систем документов, что позволяло пользоваться ими при общепринятых методах обработки документов. Делопроизводство в настоящее время развивается с учетом своеобразности рыночных отношений и автоматизации. Оно существует как в малых организациях, так и в крупных. Следует отметить, что первые коммерческие организации возникли еще в древности. Упоминания об обособленных кредитных образованиях в Древнем Вавилоне относятся к VIII веку до нашей эры. Небольшие коммерческие организации в отечественной истории возникли в Древней Руси соединений лиц в форме товариществ. По сравнению с европейскими странами в Российской империи развитие коммерческих организаций шло с отставанием.

Правовые основы создания коммерческих организациях были изданы Александром I и закреплены в актах. Во времена советской власти деятельность таких организаций была исключена. В РФ законодательно закреплены коммерческие организации, зарегистрированной в уставе формы собственности (общества, государственные, муниципальные унитарные предприятия и др.), либо учредительного договора и/или устава. В соответствии с ГК РФ главным требованием к коммерческим организациям является фирменное наименование. Наименование организации обязано содержать указание на организационно-правовую форму организации.

В рамках ВКР, мы проанализировали делопроизводственный процесс малых организаций, рассмотрим подробнее особенности делопроизводства в малых коммерческих организациях.

Делопроизводство является одной из главных функций любой организации, независимо от значимости ее деятельности. Квалифицированно и своевременно оформленные документы значатся доказательством коммерческого успеха. Оперативность, эффективность и результативность в организации зависит от грамотной постановки ДОУ. Анализ малых организаций показал, что их структура не предполагает службы ДОУ, поскольку это не выгодно экономически, а также в силу того, что документооборот в таких организациях небольшой. Делопроизводством как правило в малых организациях занимается секретарь, по необходимости помимо секретарских функций в его работу добавляют ведение архива. Движение документов часто не организовано, в результате чего все документы проходят через руководителей, что нецелесообразно. Создание и использование документа предполагает архивное хранение, однако не всегда в малых организациях существует архив и в таком случае документы хранятся у руководителя. К особенностям работы также можно отнести порядок организации и документирования распорядительной деятельности. Приказы и распоряжения зачастую отдаются в устной форме.

В малых компаниях организация делопроизводства носит общепринятый характер, это и объясняет отсутствие локальных нормативных актов организационного-правового характера. Если в организации разработана инструкция по ДОУ, то в таком случае существует определенный порядок и вопросы с организацией документооборота исключены. Следует отметить, что обязанности ответственного лица, отвечающего за делопроизводства, должны быть закреплены в должностной инструкции, что позволяет юридически закрепить за сотрудником функции ДОУ, а также контролировать их выполнение. Решением проблем с особенностями делопроизводства малых организаций может быть разработка инструкции по ДОУ, включение в должностную инструкцию сотрудника ответственного за делопроизводство и использование электронного архива документов. Таким образом, организация работы с документами требует комплексного решения для более эффективной деятельности в малых организациях.

Рассмотрим делопроизводственный процесс на примере конкретной малой коммерческой организации ООО «МЦ-Маршал». Таким образом, объект исследования для ВКР выступает автомобильный дилерский центр.

Автомобильный дилерский центр – торговая организация, которая представляет собой звено в роли сводчика между производителями автомобилей и покупателями, как юридическими, так и физическими лицами. Автомобильная отрасль стремительно развивается, оставаясь одним из основных секторов российской экономики. Значительная часть автомобильных дилеров имеют обозначенный список марок автомобилей, которыми они торгуют. Покупатель имеет возможность выбрать автомобиль из этого списка и купить его сразу или сделать заявку на необходимый с определенными характеристиками. Автосалон осуществляет предпродажную подготовку автомобилей и гарантийное, сервисное обслуживание. Официальные автомобильные дилерские центры заинтересованы в том, чтобы у них как можно больше было постоянных клиентов. Таких, которые, купив один автомобиль, через 2-3 года эксплуатации поменяли его здесь же на новый. Поэтому в первую очередь официальные

дилеры развивают и совершенствуют сервисную службу, а работе с документами уделяют второстепенное значение, дилеры предлагают клиенту наиболее полный спектр услуг: гарантийное и техническое обслуживание, кредитование, страхование, лизинг и систему trade-in. Ни один неофициальный дилер не делает ставки на подобного уровня сервис.

Мы сравнили разницу официального автомобильного дилерского центра от неофициального, представляем сравнение в виде таблицы (см. Табл. 1.1).

Таблица 1.1. Сравнение официального от неофициального автомобильного дилерского центра⁴¹

Официальный автомобильный дилерский центр	Неофициальный автомобильный дилерский центр
Имеет дилерское соглашение с импортером и договор о сотрудничестве	Не имеет дилерского соглашения с импортером и договора о сотрудничестве
Продает только новые автомобили, покупатель является первым владельцем	Продает как новые, так и поддержанные автомобили, первым владельцем является автомобильный дилер, покупатель – второй
Продает только оригинальные, новые запчасти	Продает как оригинальные, так и неоригинальные запчасти
Оказывает услуги по ремонту и техническому обслуживанию в период гарантийного срока	Не имеет разрешения от завода-производителя на проведения технического обслуживания и ремонта
Соблюдает нормы регламента по ремонту и техническому обслуживанию	Не соблюдают нормы регламента по ремонту и техническому обслуживанию

Отсюда следует, что покупка автомобиля у официального дилерского центра дает немало преимуществ. Это и гарантированное качество продукции, и качество обслуживания при проведении ремонта транспортного средства, которое официальные дилер выполняет на 100%, а также ответственность, и законность оформления.

В процессе анализа мы выяснили, что в Красноярске находится 54 официальных автомобильных дилерских центра. Рассмотрим один из них.

⁴¹ Сост. автором.

MAZDA

История которой началась с пробки и с Джуджиро Мацуда. Родился он в 1875 г. в префектуре Хиросима, в 20 лет открыл кузню, но очень скоро она закрылась из-за убытков. В 1920 г. Мацуда вместе с группой инвесторов скупил разорившуюся компанию Abemaki, которая находилась в Хиросиме, компания занималась пробковым деревом. В 1920-х г. компания выпустила небольшую тестовую партию мотоциклов. В 1931 г. компания начала выпускать автомобили в японском стиле. В качестве торговой марки для обозначения этих автомобилей было выбрано слово Mazda – имя зороастрийского верховного бога света. И только в 1960 г. компания начала выпускать легковые автомобили, когда уже начался рост благосостояния рядовых японцев. Благодаря продажам легендарной модели Mazda MX-5, которая побила все ожидания, в 1989 г. компания попала в историю Книги рекордов Гиннеса.

Mazda – единственный автомобильный дилер, которая сознательно отказалась от выпуска моделей класса люкс. Руководство сделало вывод, что после пользовавшегося спроса седана Millenia, малый, средний и спортивный класс является самым успешным и перспективным⁴².

Mazda в России появляется в 1993 г., когда компания «Евросиб», которая и по сегодняшний день является официальным дилером этой компании, получила права на продажу, ремонт, обслуживание автомобилей Mazda в РФ.

Общество с ограниченной ответственностью «МЦ-Маршал» – это единственный в Красноярске официальный дилер Mazda.

В декабре 2004 г. в Красноярске организация начала свою деятельность в качестве официального представителя. Статус официального дилера организация получила 18 ноября 2005 г.

В декабре 2013 г. открыт новый дилерский центр, отвечающий всем стандартам и требованиям Общества с ограниченной ответственностью «Mazda Motor Russia»⁴³ (далее – ООО «MMR») – представительство в России.

⁴² Официальный сайт ООО «МЦ-Маршал» [Электронный ресурс] / URL: <https://www.mazda-krasnoyarsk.ru>.

⁴³ Официальный сайт ООО «МЦ-Маршал» [Электронный ресурс] / URL: <https://www.mazda-krasnoyarsk.ru>.

Учредитель ООО «МЦ-Маршал» – Поддубный Виктор Анатольевич.

Генеральный директор официального автомобильного дилерского центра ООО «МЦ-Маршал» – Вильсон Ирина Николаевна.

ООО «МЦ-Маршал» зарегистрировано по адресу: РФ, г. Красноярск, ул. Маршала Малиновского, д.12Д, стр.40, индекс 660005.

ООО «МЦ-Маршал» присвоен ИНН 2463069282, КПП 246501001, ОГРН 1042402223577, ОКПО 74875197.

ООО «МЦ-Маршал» имеет официальный сайт, постоянные и потенциальные клиенты, могут ознакомиться с разной информацией. Например, могут узнать какие автомобили имеются в наличии, их характеристики, распечатать прайс-лист, заказать отсутствующую модель автомобиля, цвет, дополнительное оборудование, аксессуары и сувенирную продукцию. Также можно ознакомиться с информацией по кредиту и сразу рассчитать кредит самостоятельно. А также узнать информацию по страхованию, лизингу, trade-in. Узнать новости об имеющихся акциях и мероприятиях. Записаться на сервис. Заказать обратный звонок. Написать письмо (жалобу или благодарность) напрямую генеральному директору организации. А также имеется много другой различной информации. В целом анализ сайта ООО «МЦ-Маршал» показал, что он отвечает всем современным требованиям и содержит всю необходимую информацию для клиентов и других заинтересованных сторон.

В ООО «МЦ-Маршал» также существует основополагающий документ системы менеджмента качества организации (далее – СМК), который описывает общее предназначение и направление деятельности в сфере качества⁴⁴.

В документе отражена ценность организации, ее цель, основное средство для достижения цели, описаны решения задач и обязательства со стороны организации. Опишем подробнее данные разделы.

Ценностью организации ООО «МЦ-Маршал» являются потребители, сотрудники, производители, поставщики. Важной целью в области качества является создание рентабельного сервиса, который удовлетворяет требованиям

⁴⁴ Материалы делопроизводства ООО «МЦ-Маршал».

потребителей и совершает основательное финансовое положение организации. Главным средством для свершения цели представляется СМК на основе процессного подхода и риск-возможного мышления, отвечающая требованиям ISO 9001, ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ РВ 0015-002 и ISO/TS 16949. Только официальные дилеры Mazda предоставляют фирменное обслуживание по конкурентоспособным ценам. ООО «МЦ-Маршал» вкладывает средства в обучение персонала и приобретение новейшего сервисного оборудования.

Цель достигается за счет решения следующих задач: регулярный анализ текущих и растущих требований потребителей и оценка удовлетворенности товарами и услугами; создание продуктивной системы отбора и сдвиг поставщиков, основанной на правилах выгодного и постоянного улучшения; разработки подходящих условий, поддержания привлечению сотрудников в процесс постоянного улучшения качества обслуживания покупателей, систематическое обучение сотрудников в области качества; проектирование качества сервиса на этапе, но разработки за счет внедрения современных методов и прогрессивных технологий; регулирование развитием продаж в соответствии с установленными требованиями; информационное обеспечение показателями качества сервисного обслуживания; профессиональное техническое обслуживание автомобилей Mazda не зависимо от года выпуска с использованием специализированного оборудования и инструмента, вызванное соответствующей квалификацией технического персонала; создание результативности действий в целях улучшения качества сервиса.

Для выполнения поставленных задач руководство ООО «МЦ-Маршал» обещает следующее: информировать и обеспечивать понимание Политики всеми сотрудниками организации; оказывать поддержку применению процессного подхода и риск-возможного мышления; использовать все возможности и преимущества для эффективного и продуктивного функционирования, и постоянного усовершенствования СМК; назначать необходимые ресурсы, ответственность и полномочия персонала по всему циклу продаж и обслуживания.

Документ Политики в области качества значится одним из главных в организации, поэтому мы не могли обойти его стороной. Ответственность в первую очередь за данный документ несет руководство, именно оно отвечает за разработку системы мышления, намерений и принципов, на их основании и должно происходить совершенствование организации в вопросах политики. Собственно каждому сотруднику необходимо понимать в чем она заключается, чтобы объективно оценивать свои действия в вопросах качества. Политика в области качества основывается на ценностных ориентациях руководства, поэтому она является работоспособной в организации.

ООО «МЦ-Маршал» – юридическое лицо, которое осуществляет свою деятельность на основании Устава и соответственно существующему законодательству Российской Федерации.

Основным видом деятельности организации является оптовая торговля легковыми автомобилями. На рынке находится более 14 лет. Размер уставного капитала 1 000 000 рублей.

ООО «МЦ-Маршал» не только предоставляет возможность приобретения автомобилей Mazda, но также предоставляет своим покупателям услугу trade-in, что означает замену любого своего старого автомобиля в счет доплаты нового. Также ООО «МЦ-Маршал» предоставляет такую услугу как лизинг, это доступный и современный способ для юридических лиц приобретения оборудования и транспортных средств в форме долгосрочной аренды. Специально для комфорта клиентов действуют программы приобретения автомобилей в кредит, организация работает с различными банками, также в автосалоне есть услуга по страхованию по специальным программам КАСКО, ОСАГО или другим интересующие самого клиента. Помимо всего прочего стоит отметить, что ООО «МЦ-Маршал» осуществляет сервисное обслуживание и поставку оригинальных запасных частей. Поставщики у ООО «МЦ-Маршал» это ООО «ММР» – занимается поставкой автотранспортных средств. И ООО «АДЛ» – занимается поставкой оригинальных автомобильных деталей.

ООО «МЦ-Маршал» является универсальной системой, перед которой в любое время стоит больше одной цели. Маркетинговыми целями являются: умножение доли рынка и увеличение прибыли. К неэкономическим можно отнести такие цели как: удовлетворение потребности клиентов в качественном автомобиле, организации продажного и послепродажного обслуживания, совершенствования условий труда, повышение квалификации сотрудников. На рабочих местах также имеется значительный потенциал для развития персонала. Руководство организации уделяет особое внимание вопросам управления и обучения персонала, так как понимает, что кадровый потенциал является движущей силой конкурентоспособности организации. Особое место по тренингам и семинарам занимает лицо организации – секретарь, так как он обеспечивает положительный имидж организации в целом. Через секретаря идет прием посетителей и ведутся телефонные переговоры. Секретарь хорошо знает свою организацию, ее историю: когда она создана, чем она занимается, какова ее структура сегодня. Тренинги и семинары проводятся в г. Москве 1-2 раза в год для сотрудников организации, а для руководства от двух до пяти раз в год. Мы выяснили какие основные виды тренингов проходит секретарь, повышая свои знания и опыт. Мы выделили из всех видов тренингов самый главный – «Делопроизводство для секретарей», по результатам которого секретарь более правильно ведет ДОУ.

В таблице представлены основные виды тренингов и семинаров для секретаря организации ООО «МЦ-Маршал» (см. Табл. 1.2), а также описание особенностей тренингов и результатов.

Таблица 1.2. Основные виды тренингов и семинаров для секретаря организации ООО «МЦ-Маршал»⁴⁵

Виды тренингов и семинаров	Особенность тренинга	Результаты
1 Деловой имидж и деловой этикет; 2 Деловой протокол для секретаря; 3 Телефонный разговор; 4 Работа с руководителем; 5 Взаимоотношения в коллективе; 6 Решение конфликтных ситуаций; 7 Организация работы офиса; 8 Организация снабжения офиса; 9 Деловое общение; 10 Делопроизводство для секретарей.	Тренинг по развитию деловых и коммуникативных навыков секретаря. Освоения правил делового этикета. Отработка навыков эффективной телефонной беседы. Специальные методики для эффективного взаимодействия с руководителем и клиентами организации. Особое внимание уделяется делопроизводству в организации и его совершенствования.	Секретарь вырабатывает стиль делового общения и взаимодействия с руководителем, коллегами, клиентами и партнерами организации. Эффективно взаимодействует по телефону. Управляет своим имиджем. Правильно ведет делопроизводство.

Эффективность деятельности секретаря после обучений на тренингах и семинарах повышается на 60%. Таким образом, это еще раз подтверждает тот факт, что руководителю ООО «МЦ-Маршал» для результативной деятельности очень выгодно регулярно обучать своих сотрудников. Также сотрудники начинают более ответственно подходить к своей работе, отчего повышается производительность труда, улучшаются производственные показатели, и организация начинает больше развиваться и добиваться поставленных целей.

Руководство организации мотивирует сотрудников в виде денежного вознаграждения, премий, скидок на услуги организации, дополнительными выходными, корпоративными праздниками, подарками и даже штрафами. Большинство сотрудников из всех мотиваций ценит денежное вознаграждение.

⁴⁵ Материалы ООО «МЦ-Маршал».

В таблице представлена хронология достижений ООО «МЦ-Маршал» от использования благотворного влияния тренингов и мотивации работников (см. Табл. 1.3).

Таблица 1.3. Хронология достижений ООО «МЦ-Маршал»⁴⁶

Годы	Достижения
2011	Два сотрудника из отдела продаж являются лауреатами конкурса «Лучший продавец Mazda» в России.
2012	Один сотрудник из отдела продаж является лауреатом конкурса «Лучший продавец Mazda в России».
2013	Отдел запасных частей вошел в 10 лучших по итогам конкурса ООО «ММР». ООО «МЦ-Маршал» оказался в пятерке лидеров по уровню удовлетворенности клиентов.
2014	Один сотрудник из отдела продаж является победителем конкурса логистов, среди дилеров Mazda в РФ. Один сотрудник из отдела продаж является бронзовым призером конкурса руководителей отдела продаж, среди дилеров Mazda в РФ.
2015	Один сотрудник из отдела продаж сертифицирован по степени «Master Platinum» - высшая.
2016	Организация ООО «МЦ-Маршал» среди региональных дилеров, вошла в ТОП-5 по количеству проданных автомобилей Mazda. ООО «МЦ Маршал» занял 1 место в СФО по количеству проданных автомобилей Mazda.
2017	Сотрудник из отдела сервиса значится победителем среди главных мастеров.
2018	Один сотрудник вошел в число лучших инженеров по гарантии.

Следовательно, обучая персонал организация становится более стабильной и успешной, достигая новых высот на профессиональном уровне. А сотрудники организации получая новые знания и опыт продвигаются по карьерному росту.

1.2. Структура организации

В ООО «МЦ-Маршал» линейная организационная структура управления. Для нее характерна вертикаль: высший руководитель – линейный руководитель (подразделения) – исполнители. Имеются только вертикальные связи. При линейном управлении каждое звено и каждый подчиненный имеют одного

⁴⁶ Материалы ООО «МЦ-Маршал».

руководителя, через которого по одному единовременному каналу проходят все команды управления. В данном случае действует принцип единоначалия, суть которого состоит в том, что подчиненные выполняют распоряжения только одного руководителя.

Организационная структура ООО «МЦ-Маршал» представлена на рисунке (см. Рис. 1.2.1).

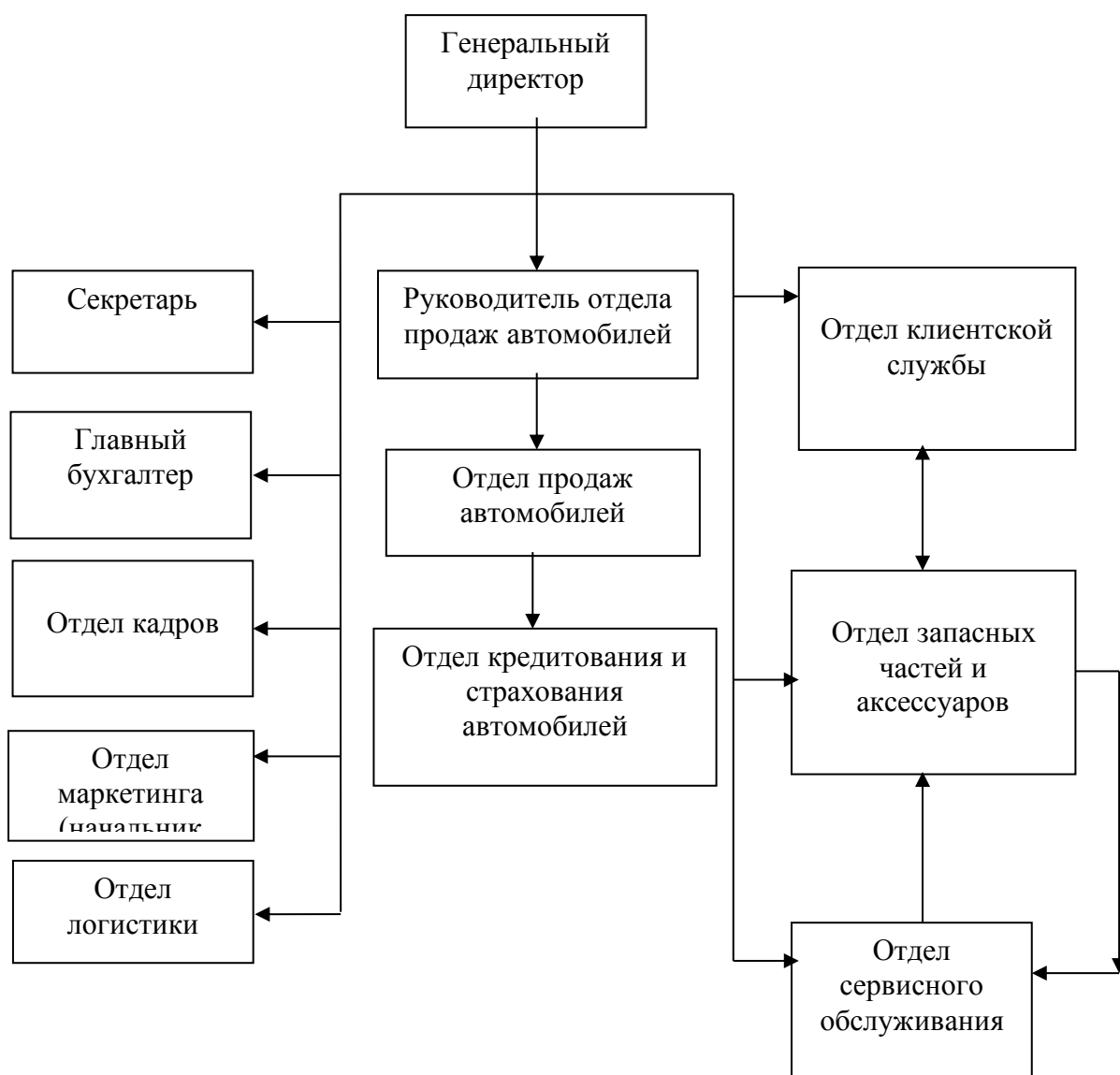


Рисунок 1.2.1 Организационная структура ООО «МЦ-Маршал»⁴⁷

⁴⁷ Сост. автором.

Генеральный директор ООО «МЦ-Маршал» подчиняется учредителю Общества. Занимается работой с Представительством бренда, планированием/формированием бюджета, анализирует рынок, формированием стока автомобилей, на основе анализа прошлых и прогноза будущих продаж. Разрабатывает мотивацию сотрудников, расчет заработной платы. Ведёт переговоры с различными государственными надзорными органами (пожарные, экологические службы, управа района и пр.), ведёт отчетность, организует работу с намерением эффективного взаимодействия подразделений организации. Оформляет и подписывает документы. Визирует штатное расписание, правила внутреннего распорядка и другие внутренние документы организации. Разрабатывает определенные документы. Привлекает к ответственности. Принимает меры по обеспечению квалифицированными сотрудниками и прочие необходимые этой должности функции и обязанности.

Секретарь выполняет разные функции, в том числе и ключевые связанные с делопроизводством, так как ООО «МЦ-Маршал» не имеет службы ДОУ. Требования, предъявляемые к секретарю, немалые. Секретарь выполняет колоссальное количество работ, он также рационально организует прием посетителей и телефонное обслуживание, самостоятельно решает многие вопросы в соответствии с полученными от руководителя указаниями.

Целью секретаря ООО «МЦ-Маршал» является осуществление организационно-технического обеспечения административно-распорядительной деятельности генерального директора ООО «МЦ-Маршал».

На секретаря возлагаются задачи:

– обеспечение документооборота ООО «МЦ-Маршал» согласно внутренним нормативным документам по вопросам документационного обеспечения управления;

– обеспечение административно-распорядительной деятельности генерального директора ООО «МЦ-Маршал».

К основным функциям в деятельности секретаря ООО «МЦ-Маршал» относятся следующие (см. Табл. 1.2.1).

Таблица 1.2.1 Основные функции и обязанности секретаря⁴⁸

Основные функции и обязанности секретаря	
Секретарь	Составляет и своевременно вносит корректировки в трудовой график руководителя
	Организует и протоколирует совещания
	Заказывает авиабилеты, ж/д билеты, бронирует гостиницы для руководителя и других сотрудников во время командировки, заказывает такси
	Информирует руководителя о всех вопросах, которые возникают в его отсутствие
	Решает административные и организационные вопросы
	Выполняет функции секретаря (работает с клиентами, ведет деловые переговоры по телефону, ведет деловые переписки, заведует документацией)
	Доброжелательно встречает клиентов и партнёров организации
	Анализирует, ведет и составляет отчёты о выполненной работе
	Работает с бухгалтерией, отделом кадров и другими структурными подразделениями, входящие в штат организации
	Ведет архив (занимает должность архивариуса)

Следует отметить, что работа с документами в ООО «МЦ-Маршал» организуется централизованно.

Секретарь использует в своей работе Microsoft Word и Microsoft Excel.

Работа секретаря связана не только с созданием, обработкой и оформлением документов, но и с большим кругом обязанностей, которые требуют наличия определенных качеств. Деловые и личные качества при выполнении различных работ находятся в тесном взаимодействии дополняя друг друга.

При оценке труда секретаря ООО «МЦ-Маршал» выделены следующие деловые качества (см. Табл. 1.2.2).

⁴⁸ Сост. автором.

Таблица 1.2.2. Деловые качества секретаря ООО «МЦ-Маршал»⁴⁹

Деловые и личностные качества	Характеристика
1	2
Профессионализм	Обладает знаниями и навыками, предположенных квалификационной характеристикой.
Ответственность	Принимает на себя ответственность по решению задач, заданных руководителем, в особенности в пределах компетенции.
Организованность	Организовывает свое рабочее место, грамотно планирует работу, обеспечивает качественное выполнение ежедневных задач.
Осведомленность	Ориентируется в вопросах деятельности, по которым работает руководитель и организация в целом; знает о всех событиях, которые происходят в организации.
Инициативность	Выражает самостоятельность и инициативу в решении вопросов, без указаний руководителя на пользу общему делу, поддерживает имидж организации.
Доброжелательность	В деловом общении секретарь оказывает максимальное содействие сотрудникам, клиентам и партнерам организации.
Стрессоустойчивость	Секретарь способен пережить стресс без нервных срывов и депрессий.

Таким образом, самое главное качество секретаря – это преданность своей профессии и понимание ее важности, а также стремление к развитию своих профессиональных знаний, так, как только в этом случае можно добиться успеха.

Мы обратили внимание также на деловой этикет и внешний вид секретаря, что немаловажно, так как это формирует мнение об организации в целом. Секретарь ООО «МЦ-Маршал» придерживается дресс-кода, имидж тщательно продуман, современен и аккуратен. Секретарь грамотно пользуется правилами делового этикета в ситуациях, когда ведет деловые переговоры, деловые переписки, телефонные разговоры, деловом общении непосредственно с руководителями, коллегами и партнерами организации. Правила, принципы, нормы делового общения и дресс-кода сотрудников прописаны в таком индивидуальном документе как «Кодекс корпоративной этики», который генеральный директор разработал лично для своих сотрудников в организации.

⁴⁹ Сост. автором.

Мы обратили внимание также на не менее важную функцию в работе секретаря – организацию рабочего места и выявили ряд недостатков. Рабочее место секретаря выглядит чистым, но недостаточно хорошо организованным. Рабочий стол находится в темном углу, естественное освещение от окна перекрывает шкаф, что существенно снижает освещенность рабочего места. Стол находится слишком близко к двери и при не ловком движении дверь ударяется о стол секретаря, а значит при экстренной ситуации затруднит эвакуацию людей. В кабинете отсутствует принтер, он находится в холле при входе в кабинет для общего доступа, как запасной вариант для всего руководства, в случае сбоев в оргтехнике или перегруженности, а также для быстроты рабочей деятельности. Зона ожидания не совсем комфортна для посетителей, всего лишь с одним посадочным креслом. Так же на стенах отсутствуют баннеры с полезной информацией об организации. Место для хранения верхней одежды секретаря и посетителей так же не удобно, вешалка находится в углу кабинета в поле зрения секретаря, что отвлекает от работы. Отсутствие кондиционера, так же приносит дискомфорт, как посетителям, так и секретарю. Несбалансированный температурный режим негативно влияет на ощущение пребывания в кабинете. Одно из важных требований, которое должен выполнять секретарь – исключительный порядок и чистота в помещении и на самом рабочем месте. Секретарь старается везде и во всем соблюдать порядок. Все важные документы находятся вне зоны видимости посетителей. Одним словом, секретарь делает все необходимое, чтобы не только он сам чувствовал себя комфортно в своем кабинете, но и посетителям было удобно и уютно. Однако, существующие недостатки не дают в полной мере того удобства, который необходим в секретарской деятельности. Необходимо устранить все недостатки, либо восполнить отсутствие предметов мебели, информационных материалов, а также техники, повышающей комфорт и более эффективную деятельность в работе секретаря. Мы считаем, что рабочее место секретаря должно отвечать всем требованиям, максимальным удобством в работе, минимальным затратам времени и сил на непроизводительные перемещения.

После проведения анализа всех недостатков рабочего места секретаря, мы предлагаем некоторые рекомендации по усовершенствованию.

Рабочий стол необходимо перенести немного ближе к окну, что позволит естественному свету в большей мере, чем было до усовершенствования попадать на рабочий стол. Так же важно заменить шкаф на угловой и поставить его за рабочим столом, что позволит более быстро получать доступ к его содержимому. Над столом необходимо разместить информационный баннер с логотипом и краткой информацией организации. Напротив стола было бы удобно разместить полку с документацией, которая используется более редко и нет необходимости хранить ее в основном шкафу возле рабочего стола, тем самым мы разгрузим рабочее место секретаря и сделаем его более комфортным. Необходимо установить личный принтер в кабинет секретаря, для более результативной секретарской работы. В зоне ожидания нужно добавить посадочное место, например, дополнив его еще одним креслом, либо небольшим кожаным диваном к дополнению к креслу, что позволит располагаться большему числу посетителей, которые ожидают встречи с руководителем или когда ведут переговоры с секретарем по рабочим вопросам. Для обеспечения досуга посетителей, важно разместить напротив зоны ожидания журнальный стол с интересной литературой и рекламой организации.

Рекомендуем также при длительном ожидании посетителей, установить небольшой дополнительный стол, на котором следует разместить кофе-машину и все необходимые мелочи, для создания напитков для посетителей и руководителя организации. Необходимо заменить вешалку на отдельный закрытый шкаф и оборудовать его «плечиками» для удобного хранения одежды. Так же на подоконник можно поставить комнатное растение для создания уюта. На входе рядом с дверью необходимо установить кондиционер, который будет поддерживать оптимальную температуру кабинета. Следует разместить часы, для удобного ориентирования во времени как посетителей, так и секретаря.

Мы предлагаем расположить мебель и технику таким образом, чтобы не захламлять пространство и освободить свободный проход, создавая просторное и уютное помещение.

Эти принципы позволят секретарю правильно использовать свое рабочее пространство и повышают производительность и эффективность. Кроме того, для удобства обустройства рабочего места секретаря целесообразно создать базу данных, в которой будут отображены основные предметы, находящиеся в офисе, и требования, предъявляемые к данным предметам. Распределение рабочего времени по основным видам деятельности секретаря организации (см. Табл. 1.2.3).

Таблица 1.2.3. Распределение рабочего времени по основным видам деятельности секретаря организации⁵⁰

Основные виды деятельности секретаря	Рабочее время (мин.)
Служебные разговоры по телефону	54
Работа с документацией	347
Прочая деятельность	74

Для более наглядного обзора представляем рисунок распределения рабочего времени по основным видам деятельности секретаря в процентном соотношении (см. Рис. 1.2.2).

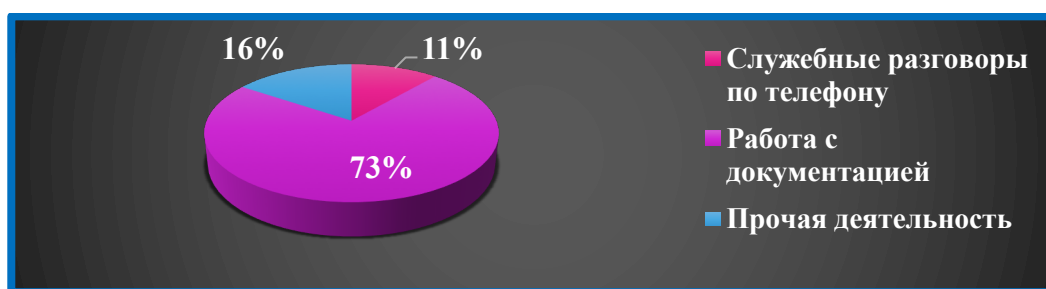


Рисунок 1.2.2. Распределение рабочего времени секретаря по основным видам деятельности в процентном соотношении

⁵⁰ Сост. автором.

Исходя из выше предложенного рассуждения, можно сделать вывод, что секретарь представляет своего руководителя и в целом его работа разноплановая, на секретаря возложен обширный круг обязанностей, который обеспечивает результативную деятельность организации. Секретарь также умеет говорить на английском языке, что является, несомненно, большим плюсом при ведении переговоров с зарубежными партнерами. Как показал проведенный анализ деятельность секретаря в организации очень важна, но не без недостатков. Главным процессом современного секретаря является оказание максимальной помощи руководителю и экономия его времени. Секретарь работает с документацией организации, знает основы ДООУ и архивного дела, умеет пользоваться оргтехникой. Достаточно часто руководство ООО «МЦ-Маршал» требует от секретаря формирование отчетов в специальных компьютерных программах и электронных таблицах. Секретарь своей профессии соприкасается с необходимостью исправления ошибок в документах. Причины их возникновения могут бывают самыми разными, в том числе и не зависящими от секретаря, например, имеет место быть человеческий фактор, обусловленные большим объемом работы одновременно. А значит, секретарь должен быть внимателен при оформлении документации. Руководителю, который заинтересован в снижении ошибок в ведении документов со стороны секретаря, необходимо усилить контроль в этом направлении. В силу активности бизнес-процессов необходимо реагировать незамедлительно на ее малейшие изменения. Эффективно сформированная рабочая среда способна принести организации колоссальные выгоды, устраняя различные виды потерь. Секретарскую работу можно поделить на три уровня – работа с руководством, работа с документами, администрирование/ организационная деятельность. Именно через секретаря проходит вся информация, которую он обрабатывает и выполняет в меру своих возможностей. Совершенствованию деятельности секретаря выступает регулярное повышение уровня квалификации на тренингах и семинарах, что помогает ему быть отличным профессионалом в своем таком одновременно простом и сложном деле.

Главный бухгалтер занимается организацией учета в организации и контролем за экономным использованием бизнес-ресурсов, сохранностью собственности, активным воздействием на повышение эффективности экономической деятельности организации. Составляет налоговую отчетность.

Отдел кадров занимается поиском и подбором персонала, проводит собеседования, ведёт кадровое делопроизводство: оформлением сотрудников (договор, трудовая книжка, личное дело), штатное расписание, график отпусков, оформление отпусков, военный учет, медицинское страхование, увольнение, перевод, информирует сотрудников об имеющихся вакансиях и многое другое.

Отдел маркетинга занимается исследованием рынка. Деятельность отдела акцентируется на завоевание новых клиентов и сохранение существующих. Организует и управляет рекламной деятельностью, поддерживает связь с рынком с помощью рекламы на телевидении, радио, печатных изданиях, для информирования потребителей направленных на продвижения услуг. Поддерживает лояльность клиентов. Анализирует результаты работ.

Отдел логистики занимается приемом автомобилей на склад. Через индивидуальный интернет-портал заказывает автомобили в нужной комплектации, количестве и цвете, с установленным сроком поставки. Готовит автомобили к продаже и к отпуску. Изучает спрос, ведёт мониторинг рынка.

Руководитель отдела продаж автомобилей ведёт систематическое наблюдение и анализ рынка, разрабатывает целевые установки. Разрабатывает и реализует рыночные стратегии и оперативные мероприятия. Обеспечивает регулярное обслуживание клиентов. Планирует работы своего отдела. Работает с кадрами. Ведёт учет и предоставление отчетности. Повышает квалификацию работников своего отдела. Оптимизирует методы и схемы работы. Модернизирует услуги. Консультирует клиентов по мере необходимости.

Отдел продаж автомобилей занимается координацией, консультированием, контролем клиентов при выборе автомобиля, а также оказывает помощь при покупке автомобиля и выдачи. Привлекает новых клиентов, заключает договора, ведет отчетность по рабочим вопросам.

Отдел кредитования и страхования автомобилей занимается консультированием клиентов, принимает, обрабатывает заявки на получение автокредита, формирует досье на существующих и потенциальных заемщиков, сопровождает кредитные сделки с физическими лицами на этапе подписания клиентами кредитных документов и получения денежных средств, представляет отчетность отдела кредитования в установленные сроки и данные, необходимые для составления отчетности, другими подразделениями. Занимается страхованием автомобилей.

Отдел клиентской службы обеспечивает контакты с клиентом, ей же адресуются все обращения и жалобы клиентов. Отдел задействуется также для поступающих звонков, консультаций, контроля за прохождением претензий.

Отдел запасных частей и аксессуаров занимается продажей, формированием ассортимента товара, ведением переговоров с производителями продукции, созданием и расширением рынка сбыта, заказом только оригинальных запасных частей и аксессуаров, консультацией клиентов по всем вопросам, связанными с товарами и оказанием помощи в выборе требуемого товара, ведет учет, проводит ревизии/инвентаризации, продвигает акции.

Отдел сервисного обслуживания занимается оказанием услуг по обслуживанию автомобилей. Осуществляет ремонт. Консультирует клиентов по сервисному обслуживанию.

Таким образом, мы выяснили, что из всех существующих отделов, главной фигурой является секретарь организации, так как от того, какое он оказывает впечатление зависит и представление об организации в целом.

Численность работников в автосалоне составляет 65 человек, соответственно документооборот в данной организации небольшой.

2. Документационное обеспечение управления в ООО «МЦ-Маршал»

2.1. Анализ бумажного и электронного архива в организации

Анализ ДОУ в организации. Документы отражают деятельность организации и результаты конкретного исполнителя, позволяют сохранить необходимую информацию и отражают внутреннюю систему управления организацией. Известно, что современные стандарты также уделяют особое внимание документам, называя их в общем виде «документированная информация» и говорят о том, что ими необходимо управлять. Особенно видны результаты грамотного управления внутри организации через проведение внутренних проверок.

В процессе анализа мы выяснили, что в организации ООО «МЦ-Маршал» делопроизводство имеет некоторое своеобразие, однако порядок выполнения большинства операций соответствуют нормативно-методическим требованиям. Рассмотрим более подробно ДОУ в организации.

Непосредственное отношение к созданию документов организация руководствуется актами:

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 01.03.2019 г.);
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ (ред. 01.05.2019 г.);
- Федеральный закон «О коммерческой тайне» от 29.07. 2004 г. № 19-ФЗ (ред. 18.04.2018 г.);
- Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ (последняя редакция);
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ (последняя редакция);
- Федеральный закон «О конфиденциальности персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (последняя редакция).

– ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Все перечисленные источники регламентируют управление создания документов, хранения, обработки использования управленческой документации в деятельности ООО «МЦ-Маршал».

Документы в организации подразделяются на четыре группы:

1. Организационно-правовые документы – устав организации, структура, правила внутреннего трудового распорядка, штатное расписание, штатная численность сотрудников, контракты, трудовые договора с сотрудниками, должностные инструкции сотрудников, памятки.

2. Распорядительные документы – приказы по личному составу/по основной деятельности, распоряжения генерального директора, решения генерального директора.

3. Справочно-информационные документы – справки служебные/личные, докладные записки сотрудников/клиентов, объяснительные записки сотрудников, служебные записки сотрудников, заявления, акты нормативные/правовые/локальные, все виды разновидности писем, телефонограммы, заявки, характеристики, протоколы заседаний.

4. Планово-отчетные документы – планы работы, бизнес-планы, отчеты за прошедший период.

Документы оформляются на фирменных бланках организации. Изготавливаются они на компьютере секретарем организации.

На основании движения существующих документов внутри автомобильного дилерского центра была разработана схема информационных потоков (см. Рис. 2.1).

В схеме показано движение документов между сотрудниками организации и при взаимодействии со внешними заинтересованными сторонами.

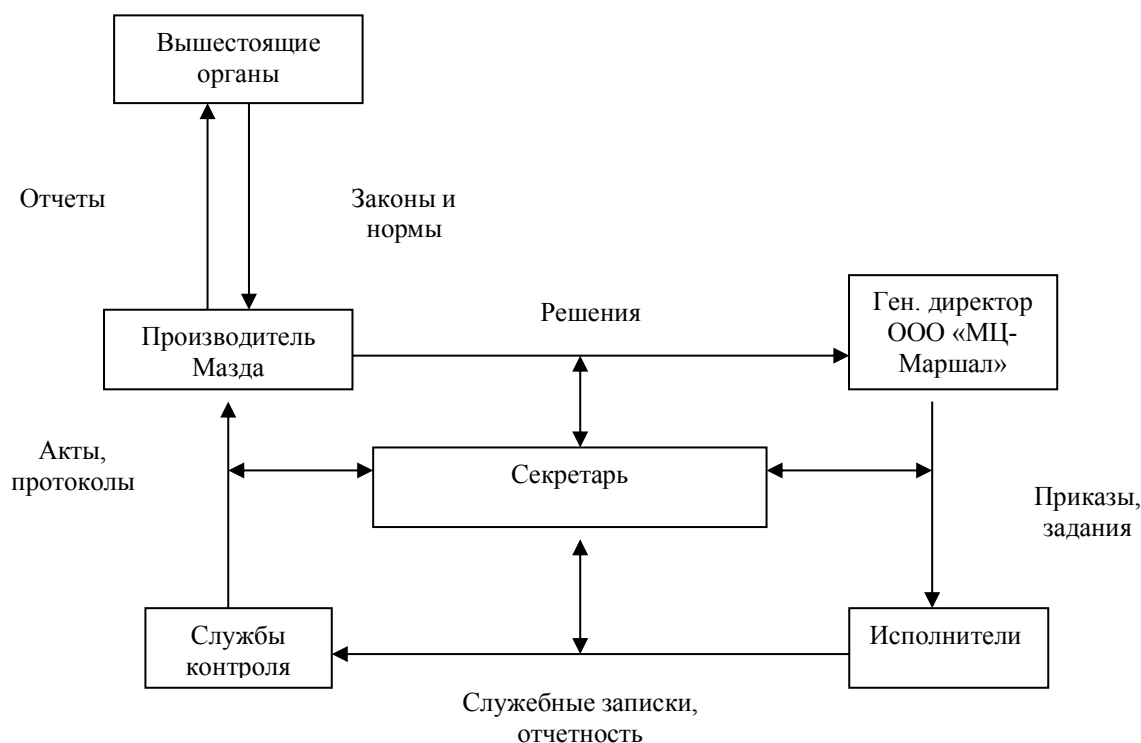


Рисунок 2.1. Схема информационных потоков в ООО «МЦ-Маршал»⁵¹

Как видно на схеме, секретарь находится в центре информационных потоков организации, что налагает на него особую ответственность в части движения документооборота при взаимодействии с заинтересованными сторонами.

В документообороте у секретаря выделяют три документопотока – входящую, исходящую, внутреннюю документацию. Каждый из этих документов обязан содержать необходимые реквизиты, так как именно наличие реквизитов определяет составленный документ официальным. Существуют общие и специальные реквизиты. К общим относятся: регистрационный номер; код по номенклатуре дел; источник (откуда был получен документ); исполнитель. К специальным относятся: срок исполнения; контролирующее лицо, срок ответа (на усмотрение), основание, список лиц для ознакомления.

В процессе исследования движения документов нами были разработаны оперограммы движения внутренних, входящих и исходящих документов.

⁵¹ Сост. автором.

Представляем фрагмент оперограммы движения внутренних документов ООО «МЦ-Маршал», проходящих через секретаря (см. Таб. 2.1).

Таблица 2.1. Фрагмент оперограммы движения внутренних документов ООО «МЦ-Маршал», проходящих через секретаря⁵²

Технологическая операция	Секретарь	Ген. директор	Исполнитель
Создание проекта внутреннего документа	●		
Согласование проекта документа		●	
Доработка документа	●		
Согласование документа, подписание		●	
Утверждение документа		●	
Передача документа на ознакомление исполнителю, копирование			●
Исполнение			●
Оперативное хранение оригинала		●	
Отправка документа в архив организации	●		

Внутренний документопоток составляют приказы, акты, справки, докладные записки, объяснительные записки и другие документы.

Внутренние документы как видно из оперограммы проходят такие стадии: создание проекта внутреннего документа секретарем, согласование проекта документа генеральным директором, доработка документа (если требуется) секретарем, согласование/подписание документа генеральным директором, утверждение документа генеральным директором, передача документа на ознакомление исполнителю/копирование, исполнение, хранение оригинала генеральным директором, отправка документа в архив организации секретарем.

Документы в организации вносят в журнал регистрации. Необходимость в этом состоит в том, чтобы следить за корреспонденцией. Также это помогает в осуществлении результативной справочной работы с важными документами,

⁵² Сост. автором.

контролировании внешней и внутренней работы сотрудников, учета, регулярной и правильной обработки корреспонденции. Заполнением занимается секретарь. Образец заполнения журнала регистрации внутренних документов (см. Таб. 2.2).

Таблица 2.2. Образец заполнения журнала внутренних документов⁵³

№ п/п, индекс	Дата документа	Автор резолюция	Заголовок	Отметка об исполнении
1	2	2	3	4
1	20.05.2019	Пискунова А. И.	Ответ на обращение	Исполнено 21.05.2019
№ дела	Примечание			
8	-			

Для более детального представления внутренних документов в организации мы разработали таблицу на наличие документа и соответствие реквизитов по ГОСТ Р 7.0.97-2016 (см. Табл. 2.3).

Таблица 2.3. Внутренние документы организации⁵⁴

Организационные документы организации		
Внутренние документы организации	Использование	Соответствует / Не соответствуют
1	2	3
Устав	Правовой акт, который регламентирует порядок образования организации, ее компетенцию, основные функции, условия работы и задачи. Это свод правил, который регулирует деятельность организации.	Соответствует
Должностные инструкции	Это нормативные акты, определяющие права и обязанности сотрудников организации, сферу их деятельности, рамки ответственности.	Не соответствует. Инструкция отсутствует у секретаря.
Трудовые договоры	Регулирует любые взаимоотношения между субъектами экономической деятельности.	Соответствует

⁵³ Материалы делопроизводства ООО «МЦ-Маршал».

⁵⁴ Там же

Таблица 2.3 (окончание)

Служебные документы		
1	2	3
Инструкция по ДОУ	Локальный акт для регламентации технологии работы с документами в организации.	Отсутствует
Номенклатура дел	Систематизированный перечень описей дел и хранения документов.	Отсутствует
Штатное расписание и штатная численность	Документ, закрепляющий наименование подразделений, имеющих должностей и количество единиц в штате, именуется штатной численностью.	Соответствует
Акты	Это внутренние документы, отражающие те или иные события или факты и составленные несколькими лицами.	Соответствует
Протоколы	Фиксируют ход совещаний, обсуждаемые на них вопросы и принятые решения.	Соответствует
Справки	Документы, которые описывают и подтверждают факты и события.	Не Соответствует. Отсутствует реквизит «Наименование организации»
Докладные, служебные, объяснительные записки	Служебные и докладные записки представляют собой документы, которые адресуются руководителю организации или любого подразделения. Содержат информацию по какому-либо вопросу, касающемуся деятельности организации или должностных лиц, предложения или выводы.	В докладной записке отсутствует реквизит «Заголовок к тексту»
Приказ	Издается руководством организации с целью решения производственных задач. Различают приказы по производственным вопросам и приказы по личному составу. К первым относятся приказы в отношении финансирования, снабжения, реализации товаров или услуг, распределения ресурсов. Ко вторым - о приеме на работу или увольнении, об отпуске или командировании сотрудника.	Соответствует
Решения и Распоряжения	Акты, издаваемые с целью оперативного решения возникших вопросов. Носят методический и информационный характер. оформляются идентично приказам и издаются в одном из следующих случаев: при необходимости распределения обязанностей или определении сроков выполнения задач.	Соответствует

Таким образом, мы выяснили, что не все документы существуют в организации и не каждый соответствует ГОСТу Р 7.0.97-2016. Отсутствующие документы (должностная инструкция, инструкция по ДОУ, номенклатура дел) необходимы для правильной организованности работы с документами. Следовательно, организация нуждается в улучшении работы с документами, для более эффективной деятельности.

Представляем образец Справки после внесения реквизита «Наименование организации» (см. Рис. 2.2).

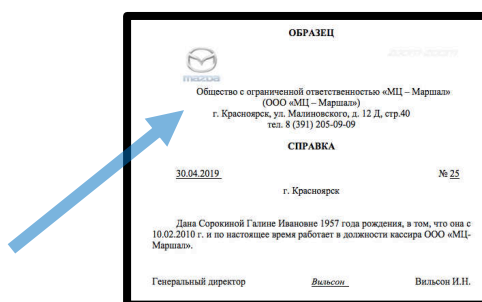


Рисунок 2.2. Образец Справки после внесения реквизита «Наименование организации»⁵⁵

Представляем образец Докладной записки после внесения реквизита «Заголовок к тексту» (см. Рис. 2.3).

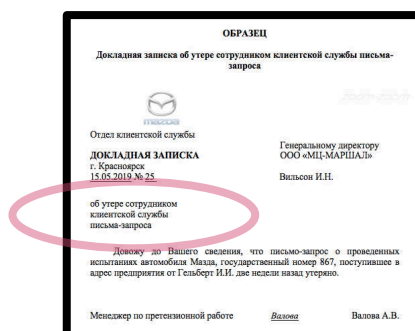


Рисунок 2.3. Образец Докладной записки после внесения реквизита «Заголовок к тексту»⁵⁶

⁵⁵ Сост. автором.

⁵⁶ Сост. автором.

Представляем фрагмент оперограммы движения входящих документов ООО «МЦ-Маршал», проходящих через секретаря (см. Таб. 2.4).

Таблица 2.4. Фрагмент оперограммы движения входящих документов ООО «МЦ-Маршал», проходящих через секретаря⁵⁷

Технологическая операция	Секретарь	Ген. директор	Исполнитель
Получение документа	●		
Регистрация документа	●		
Передача на рассмотрение		●	
Рассмотрение документа		●	
Написание резолюции		●	
Постановка документа на контроль	●		
Передача документа на исполнение			●
Исполнение			●
Снятие документа с контроля	●		
Передача документа в архив организации			

Входящий документопоток составляют документы вышестоящих организаций, постановления, решения, распоряжения, приказы, письма, содержащие указания и другие сведения, документы прочих организаций, обменивающихся информацией для решения вопросов, требующих совместных действий, жалобы и заявления покупателей.

Входящие документы через секретаря проходят таким образом: получение документа секретарем, регистрация документа секретарем, передача на рассмотрение генеральным директором, рассмотрение документа генеральным директором, написание резолюции генеральным директором, постановка документа на контроль секретарем, передача документа на исполнение исполнителю, исполнение, снятие документа с контроля секретарем.

⁵⁷ Сост. автором.

Образец заполнения журнала регистрации входящих документов (см. Табл. 2.5).

Таблица 2.5. Образец заполнения регистрации входящих документов⁵⁸

Дата поступления документа	Регистрационный номер документа	Корреспондент	Дата документа	Номер документа	Краткое содержание
1	2	3	4	5	6
25.02.2019	37	ООО «МЦ-Маршал»	21.02.2019	08-11/60	Об изменении даты выставки

Продолжение

Резолюция или кому направлен документ					Доп. сведения о док-те	Расписка в получении документа (подпись и дата)	Отметка об исполнении док-та
исполнитель	задание	срок исполнения	автор резолюция	дата внесения			
7	8	9	10	11	12	13	14
Отдел продаж автомобилей Рудакова М.А.	Подготовить приглашение с измененной датой	28.02.2019	Ген. директор	25.02.2019	Приложение на 1 л. в 1 экз.	Рудакова 25.02.2019	Отправлены приглашения от 28.02.2019 № 15-п

Перечислим документы, которые не подлежат регистрации – информационно-справочные письма; телеграммы и поздравительные письма; приглашительные билеты, приглашения, программы семинаров; рекламные издания (брошюры, каталоги, журналы); документы с пометкой «лично»; документы первичного бухгалтерского учета: акты, накладные, счета-фактуры; сметы, проектная документация, договоры, направленные в адрес организации без сопроводительного письма, в этом случае они передаются непосредственному исполнителю; информационные материалы и т.д.

⁵⁸ Материалы делопроизводства ООО «МЦ-Маршал».

Представляем фрагмент оперограммы движения исходящих документов ООО «МЦ-Маршал», проходящих через секретаря (см. Таб. 2.6).

Таблица 2.6. Фрагмент оперограммы движения исходящих документов ООО «МЦ-Маршал», проходящих через секретаря⁵⁹

Технологическая операция	Секретарь	Ген. директор	Исполнитель
Составление проекта документа			●
Проверка реквизитов и правильности оформления проекта документа	●		
Согласование документа		●	
Подписание документа		●	
Регистрация исходящего документа	●		
Отправка документа адресату	●		
Фиксация документа в журнале исходящих писем	●		
Отправка копий документов в архив организации	●		

Исходящий документопоток составляют письма, справки, телефонограммы и другие документы.

Исходящие документы в ходе дела обработки проходят ряд работ, и определяется из составления проекта документа исполнителем, осмотра реквизитов и правильности оформления проекта документа секретарем, согласование документа генеральным директором, подписание документа генеральным директором, регистрации исходящего документа секретарем, отправки документа адресату секретарем, фиксации документа в журнале исходящих писем секретарем, отправки копий документов в архив организации секретарем.

В организации также существует журнал регистрации исходящих документов, образец заполнения (см. Таб. 2.7).

⁵⁹ Сост. автором.

Таблица 2.7. Образец заполнения регистрации исходящих документов⁶⁰

Исх. номер	Наименование документа	Адресат	Дата документа	Краткое содержание документа	Кол-во экз.	Кол-во листов в экз.	Исполнитель
1	2	3	4	5	6	7	8
208	Письмо	ООО «АДЛ»	05.03.2019	О предъявлении требований по срокам поставки запчастей	1	2	Иванова М. А.
...							

Перечислим документы, которые не подлежат регистрации – бухгалтерские; пригласительные билеты на фирменные мероприятия (презентации, выставки, праздничные фуршеты и т.д.); открытки и поздравительные письма; коммерческие предложения; прайс-листы.

Отметим, что регистрации подлежит один из этих документов если он предполагает наличие сопроводительной записки. Срок сохранения журнала регистрации исходящей корреспонденции составляет 3 года. После этого срока назначает экспертиза проверки ценности сведений. Руководителем организации составляется отдельный приказ, в случае если экспертная комиссия не выявляет документы, представляющие ценность, они уничтожаются и сопровождаются отдельным актом.

Важным фактором при изучении документооборота является подсчет его объема. В ООО «МЦ-Маршал» объем документооборота можно представить в таблице (см. Таб. 2.8).

⁶⁰ Материалы делопроизводства ООО «МЦ-Маршал».

Таблица 2.8. Объем документооборота ООО «МЦ-Маршал» по данным 2018 г.⁶¹

Документы	Количество документов	Всего	Всего по видам документов
	Подлинники	Тираж	
Входящие	77	107	184
Исходящие	125	270	395
Внутренние	178	541	719
Итого	380	918	1298

Более наглядно представляем данные об объеме документооборота ООО «МЦ-Маршал» на 2018 г. с помощью рисунка (см. Рис. 2.4).

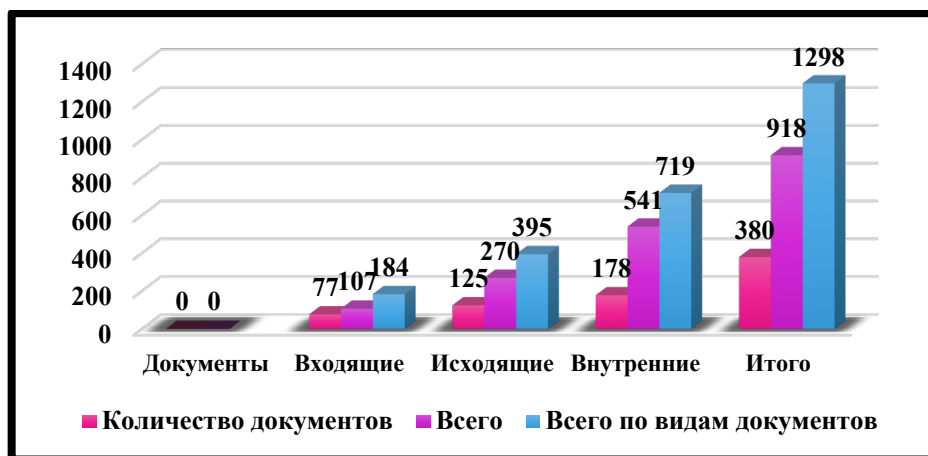


Рисунок 2.4. Объем документооборота ООО «МЦ-Маршал» на 2018 г.

Таким образом, объем документооборота в ООО «МЦ-Маршал» по данным 2018 года составляет 1298 документов, из них 30,89% приходится на подлинники и 69,11% на копии документов. Наибольшая доля в документообороте организации приходится на внутренние документы (45,50%), только 30,89% документов – исходящих.

Для наглядного представления документопотоков в ООО «МЦ-Маршал» нами была разработана таблица (см. Табл. 2.9).

⁶¹ Материалы делопроизводства ООО «МЦ-Маршал».

Таблица 2.9. Документооборот ООО «МЦ-Маршал» за 2018 г.⁶²

№	Виды документопотока	Виды документов	Количество документов в год (шт.)
1	2	3	4
1	Входящие	Письма (ответы на запросы, жалобы клиентов, сообщения о штрафах за нарушение Правил дорожного движения вовремя тест-драйвов, приглашения, уведомления)	100
		Входящие исполнительные документы (судебный акт, удостоверение комиссии по трудовым спорам, судебный приказ)	20
		Другие входящие документы	64
2	Исходящие	Письма (запросы в другие организации, ответы клиентам на обращения и жалобы, переадресация ошибочно направленных входящих документов)	150
		Справки	20
		Телефонограммы	2
		Другие исходящие документы	223
3	Внутренние	Приказы	25
		Акты	18
		Докладные записки	1
		Объяснительные записки	1
		Заявления работников	60
		Отчётные документы	61
		Другие внутренние документы	553

Таким образом, можно вычислить ежегодный рост документооборота в организации.

Представляем динамику документооборота ООО «МЦ-Маршал» за 2016–2018 гг. (см. Таб. 2.10).

⁶² Материалы делопроизводства ООО «МЦ-Маршал».

Таблица 2.10. Динамика документооборота ООО «МЦ-Маршал» за 2016–2018 гг.⁶³

Год	Количество входящих документов	Количество исходящих документов	Количество внутренних документов	Итого
2016	95	243	519	857
2017	118	290	547	955
2018	184	395	719	1298

Более наглядно представляем динамику документооборота ООО «МЦ-маршал» за 2016–2018 гг. с помощью рисунка (см. Рис. 2.5).

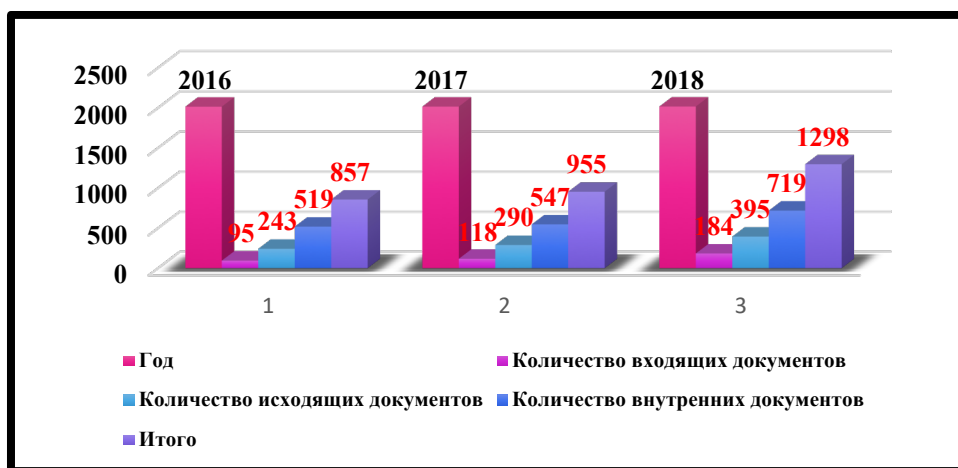


Рисунок 2.5. Динамика документооборота ООО «МЦ-Маршал» за 2016–2018 гг.

Данные таблицы 2.6 показывают, что наблюдается тенденция роста документооборота ООО «МЦ-Маршал». Объем документооборота в 2018 году по сравнению с 2017 вырос на 9,96%, а в 2017 году по сравнению с 2016 годом на 25,12%. Рост документооборота в организации объясняется увеличением объемов продаж, методов организации управления, бюрократизмом. Организация документооборота учитывает такие принципы как: прямая точность, непрерывность, ритмичность, параллельность, пропорциональность движения документов. Самым важным в работе с документами является принцип ответственности.

⁶³ Материалы делопроизводства ООО «МЦ-Маршал».

Архив организации. Завершающий этап ДОУ является подготовка исполненных документов к хранению и использованию⁶⁴.

Все документы организации, в зависимости от срока хранения, можно разделить на четыре группы:

- Постоянного хранения (свидетельства о постановке на учёт в налоговой, годовая отчётность и т.д.);
- Долговременного хранения (более 10 лет – уведомления, сведения, заявления работников о согласии на обработку персональных данных);
- Временного хранения (до 10 лет – гарантийные письма, счета-фактуры);
- Подлежащие уничтожению в связи с окончанием срока хранения.

В специальных папках-регистрах осуществляется хранение исполненных документов текущего года. Законченные делопроизводством документы, в конце года сдаются в архив организации.

Подготовка передачи дел в архив включает в себя экспертизу ценности документов; систематизацию; оформление дел; составление описи дел по результатам экспертизы ценности.

Экспертиза ценности документов предопределяет ценность документов с целью сбора их на государственное хранение и установление сроков хранения. ООО «МЦ-Маршал» на договорной основе взаимодействует с государственным архивом. С момента заведения и до передачи в городской архив дела хранятся по месту их формирования. Секретарь и генеральный директор организации несут ответственность за сохранность документов. Документы, находящиеся в архиве, могут использоваться в процессе деятельности организации. В ООО «МЦ-Маршал» создан архив, как самостоятельное подразделение организации, порядок работы определяется специальным локальным актом «Положение об архиве организации». Секретарь ООО «МЦ-Маршал» ведет архив, так как совмещает должность архивариуса.

⁶⁴ Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] / Доступ из справ. правовой системы «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1406/ (25.05.2019).

В должностной инструкции архивариуса прописана вся работа по ведению архива в организации. Секретарь в качестве архивариуса организует хранение документов, которые поступают в архив и обеспечивает их сохранность. Подготавливает данные для отчетности о работе архива. Принимает меры по использованию в работе современных технических средств. Секретарь, исполняя функции архивариуса также знает нормативно-правовые акты, положения, инструкции и другие документы по ведению архивного дела в организации.

Должностная инструкция архивариуса состоит из таких пунктов, как: 1) «Общее положение», в котором содержится информация о том, кому подчиняется архивариус, что он должен знать, чем руководствоваться в своей деятельности. 2) «Должностные обязанности», где прописаны обязанности архивариуса, как ведет работу, за чем следит, как организует хранение документов в целом. В пункте 3) «Права», обозначены права архивариуса, установленные действующим трудовым законодательством. 4) «Ответственность», в данном пункте указано в каких случаях архивариус несет ответственность⁶⁵.

Организация пришла к совмещению должностей – секретарь/архивариус с экономической точки зрения. Работодателю это позволяет экономить денежные средства, поскольку один сотрудник, работающий на двух профессиях, получает из них не полную ставку, но для самого сотрудника несмотря на дополнительную нагрузку это тоже шанс заработать гораздо больше, чем работая на одной ставке.

И второй момент, такой небольшой организации как ООО «МЦ-Маршал» не целесообразно расширять свой штат не только по экономическим соображениям, но и на это нет никакого основания и обоснования, так как сотрудник продуктивно выполняет обе должности и свои обязанности/функции.

Также мы провели анализ помещения архива ООО «МЦ-Маршал». Помещение для хранения документов в организации находится в отдельной комнате. Санитарно-гигиенический режим архивной комнаты соблюден.

⁶⁵ Материалы делопроизводства ООО «МЦ-Маршал».

Документы размещены на металлических стеллажах. Документы постоянного хранения размещены в коробках и папках, а временного хранения находятся в связках. Стеллажи, полки и коробки нумеруются. Вся архивная документация находится в надлежащем состоянии.

Электронный архив организации. Проблема увеличения объёмов документов на сегодняшний день актуальна для автомобильного дилерского центра. Все чаще из-за сложности доступа к архивам прибавляется время поиска документов и, как следствие, вынужденных простоев.

Наиболее эффективным решением данной проблемы является создание электронного архива. Необходимым условием эффективной работы в организации становится электронный архив. Особенность электронного хранения состоит в направлении документов в электронный архив сразу по завершению работы с ними в делопроизводстве. Это позволяет обеспечить сохранность документов, их централизованное хранение, оперативный поиск и распределенный доступ к документам, как с помощью локальной сети, так и с использованием телефона через Internet.

2.2. Организационно-методические рекомендации по совершенствованию документационного обеспечения управления в ООО «МЦ-Маршал»

Система делопроизводства в организации устанавливается во внутренних локальных организационно-распорядительных документах. При установлении системы делопроизводства организация руководствуется: принципами рациональной организации документооборота; оптимизацией прохождения документа; строгим соблюдением установленных законом сроков исполнения документов; недопущением возвратного движения документов; сокращением количества инстанций прохождения документа и числа должностных лиц, согласовывающих документ.

В процессе анализа мы выявили отсутствие ряда документов, а именно:

- должностной инструкции секретаря;
- инструкции по ДОУ;
- номенклатуры дел;

Разработка нормативных документов должна осуществляться на основе законодательных и других нормативных правовых актов РФ в сфере информации, документации, трудовых отношений. Применение этих документов при разработке должностной инструкции, инструкции по ДОУ, номенклатуры дел, обеспечит эффективность делопроизводства и организации.

В целях улучшения ДОУ в автомобильном дилерском центре, необходимо реализовать следующий комплекс мероприятий, в таблице 2.2.1 рекомендованы мероприятия по совершенствованию ДОУ ООО «МЦ-Маршал».

Таблица 2.2.1. Мероприятия по совершенствованию ДОУ ООО «МЦ-Маршал»⁶⁶

Мероприятия по совершенствованию	Обоснование
1 Разработка должностной инструкции секретаря	Для регламентации деятельности секретаря
2 Разработка инструкции по ДОУ	Для организации ДОУ
3 Проектирование номенклатуры дел организации	Для учета и систематизации, на основе которой организуется упорядоченное хранение и перемещение информации
4 Электронный архив организации	Для централизованного хранения и быстрого поиска документов

Рассмотрим каждый из этапов подробно.

Разработка должностной инструкции секретаря. Должностная инструкция, является одним из основных локальных нормативных актов, регулирующих взаимоотношения между работником и работодателем, но тем не менее закон не предусматривает обязанности работодателя по разработке и утверждению этого документа. Однако, должностная инструкция – единственное, что позволит законно отказать соискателю в приёме на работу или

⁶⁶ Сост. автором.

уволить сотрудника в случае неисполнения обязанностей, так, как только в ней чётко прописаны эти требования и обязанности. Требования к оформлению должностной инструкции в законе не прописаны. Однако, должностная инструкция разрабатывается отделом кадров (в некоторых случаях может быть разработана руководителем организации самостоятельно), с учетом трудового законодательства Российской Федерации. После утверждается руководителем. После утверждения необходимо ознакомить сотрудника с должностной инструкцией под роспись теми способами, которые предприняты в организации и не противоречащими законодательству. Нами была разработана Должностная инструкция секретаря ООО «МЦ-Маршал» для регламентации производственных обязанностей сотрудника.

Представляем фрагмент Должностной инструкции секретаря ООО «МЦ-Маршал» (см. Рис. 2.2.1).

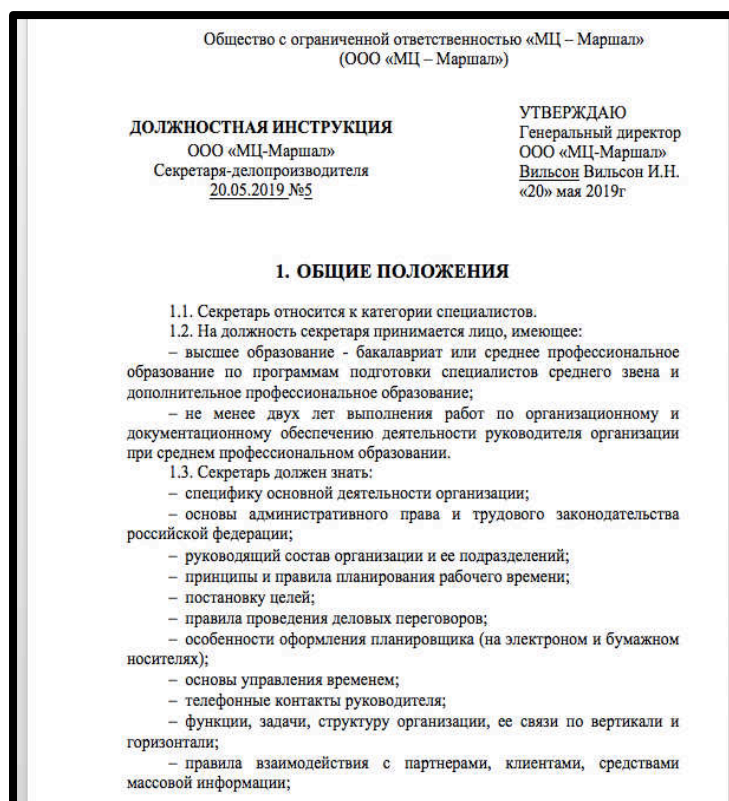


Рисунок 2.2.1. Фрагмент Должностной инструкции секретаря
ООО «МЦ-Маршал»⁶⁷

⁶⁷ Сост. автором.

Рассмотрим подробнее разделы должностной инструкции:

В разделе «Общие положения» содержится информация о том, кто принимает решения о назначении на эту должность, и кому непосредственно подчиняется секретарь; В разделе «Трудовые функции» указаны основные обязанности, которые исполняет секретарь; В разделе «Должностные обязанности» указано, что должен знать секретарь, какую информацию и перечень документов должен знать секретарь; В разделе «Права» приводится спектр вопросов, в которых секретарь должен быть компетентен принимать самостоятельные решения; В разделе «Ответственность» перечисляется список документов, опираясь на которые, можно привлечь секретаря к ответственности, за ненадлежащее исполнение своих обязанностей; В разделе «Взаимоотношения» связи по должности, содержится обобщённая запись о том, что секретарь взаимодействует с работниками структурных подразделений организации по сбору, обработке, передачи информации и документов.

В приложении ВКР представлен разработанный проект должностной инструкции секретаря организации ООО «МЦ-Маршал» (см. Прил. В), к сожалению, допустимый объем не позволяет расположить документ в полном объеме.

Разработка инструкция по документационному обеспечению управления. Основным нормативным документом, регламентирующим работы по ДОУ, должна является Инструкция по делопроизводству, в которой отражены правила, процессы создания и порядок работы с документами с учетом условий конкретной организации. Инструкцию составляют лица ответственные за делопроизводство. Законодательно инструкцию обязаны иметь только государственные организации. Тем не менее для регламентирования работы по ДОУ мы разработали данный документ, в соответствии с законодательными и нормативными правовыми актами РФ в сфере информации, документации и архивного дела, Уставом организации ООО «МЦ-Маршал», а также ГОСТами.

Представляем фрагмент Инструкции по ДОУ для ООО «МЦ-Маршал» (см. Рис. 2.2.2).

Общество с ограниченной ответственностью «МЦ – Маршал»
(ООО «МЦ – Маршал»)

**ИНСТРУКЦИЯ ПО
ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ
ОБЕСПЕЧЕНИЮ УПРАВЛЕНИЯ**

г. Красноярск
21.05.2019 №1

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «МЦ – Маршал»
Вильсон Вильсон И.Н.
«21» мая 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель.....	5
2. Нормативные ссылки.....	5
3. Термины, определения и сокращения.....	5
4. Порядок работы с организационно-распорядительными и информационно-справочными документами.....	5
4.1. Документы, входящие в систему ОРД, условно подразделяются на три группы документов.....	5
4.2. Приказ.....	6
4.3. Распоряжение.....	6
4.4. Исходящее письмо.....	7
4.5. Протокол.....	7
4.6. Акт.....	8
4.7. Докладная записка.....	8
4.8. Служебная записка.....	9
4.9. Объяснительная записка.....	9
4.10. Заявление.....	9
4.11. Справка.....	9
4.12. Характеристика.....	9
4.13. Телефонограмма.....	9
5. Реквизиты документа.....	9
5.1. Требования к оформлению реквизитов.....	9
5.2. Реквизит Наименование организации.....	10
5.3. Реквизит Наименование вида документа.....	11

1. Цель

Настоящая Инструкция устанавливает порядок ведения делопроизводства в ООО «МЦ-Маршал» (далее Общество), определяет единую систему регистрации, прохождения, использования в работе, осуществления нормоконтроля документов, хранения и контроля исполнения документов.

2. Нормативные ссылки

ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»
ГОСТ Р 7.0.8-2013 «СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;
Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения». Утвержден 25 августа 2010 года Приказом №558 Министерством Культуры РФ (с изменениями на 16.02.2016).
ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами».
Стандарт «Управление документацией и записями».

Рисунок 2.2.2. Фрагмент Инструкции по ДОУ для ООО «МЦ-Маршал»⁶⁸

В начале инструкции приводится – цель; нормативные ссылки; термины, определения и сокращения; порядок работы с организационно-распорядительными и информационно-справочными документами. Инструкция по ДОУ состоит из одиннадцати глав и 31 приложения информационно-справочного характера, формы и образцы документов.

Положения инструкции последовательно отражают все стадии работы с документами (от их создания или получения до исполнения, отправки или передачи в архив).

⁶⁸ Сост. автором.

Представляем также фрагмент одного из образцов документов из приложения Инструкции по ДОУ «Приказ» (см. Рис. 2.2.3).

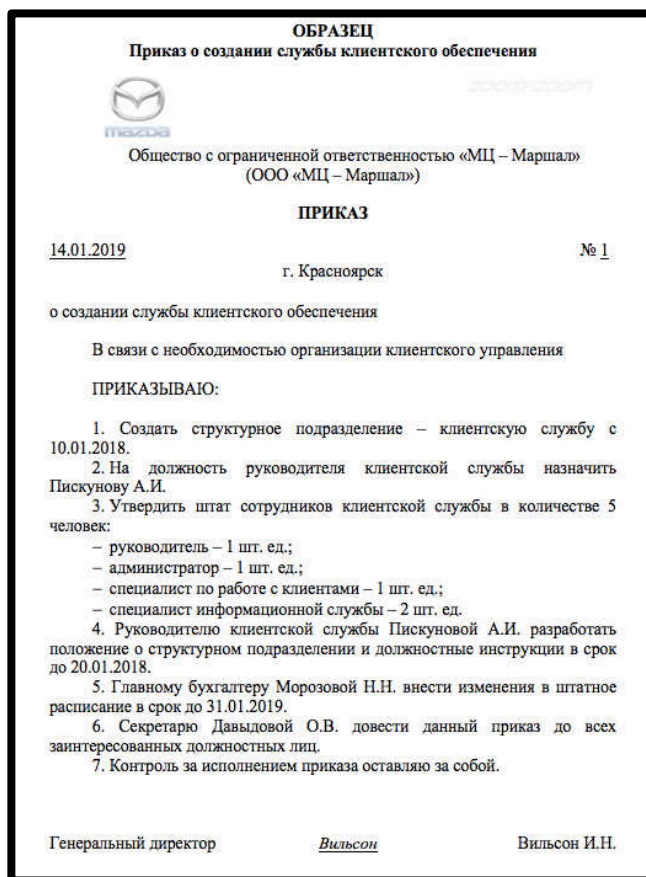


Рисунок 2.2.3. Фрагмент образца Приказа из приложения Инструкции по ДОУ⁶⁹

В приложении ВКР представлен фрагмент Инструкции по ДОУ организации ООО «МЦ-Маршал» (см. Прил. Г), к сожалению, допустимый объем не позволяет расположить инструкцию в полном объеме, а также с приложениями разработанными нами образцами документов к инструкции.

Наилучшим вариантом графического отображения всех этапов прохождения документов является схема документооборота. В рамках ВКР нами была разработана также схема документооборота ООО «МЦ-Маршал», которая может быть издана в дополнение в виде приложения к инструкции по ДОУ (на усмотрение руководителя) (см. Прил. Г окончание).

⁶⁹ Сост. автором.

Разработка номенклатуры дел. Основной вид работы, который обеспечивает систематизацию документов ДООУ – составление номенклатуры дел. Другими словами, это справочник организации, который является учетным документом.

В конце декабря служба ДООУ или секретарь организации разрабатывает номенклатуру дел на следующий год (или обновляет существующую), утверждается руководителем с вводом в действия с 1 января. Законодательно документ является обязательным для федеральных органов исполнительной власти и государственных учреждений. Номенклатура дел используется больше в крупных организациях в следствии многочисленного документооборота. На сегодняшний день ведение номенклатуры дел в небольших коммерческих организациях не значиться обязательным документом. Чтобы систематизировать документооборот, а также для упрощения поиска документов организации, мы разработали номенклатуру дел организации. При составлении номенклатуры мы руководствовались Уставом организации, штатным расписанием, планами и отчетами о работе, перечнями документов с указанием сроков их хранения, Федеральным законом «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ, а также ГОСТом Р 7.0.97-2016. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому дел. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов». Номенклатура дел позволит достичь несколько целей: документ учтет все дела, которые ведутся в организации; сгруппирует их в соответствии от типа или принадлежности; обеспечит сохранность и оперативный поиск документов; определит правила формирования дел, на основе их содержания или хронологии. Также номенклатура ориентирует, когда необходимо фильтрование тех документов, которым пришел срок отправления в архив или на уничтожение по причине закончившимся этапом хранения.

Представляем фрагмент Номенклатуры дел ООО «МЦ-Маршал» (см. Рис. 2.2.4).

Общество с ограниченной ответственностью «МЦ – Маршал» (ООО «МЦ – Маршал»)				
НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ			УТВЕРЖДАЮ	
№ _____ г. Красноярск			Генеральный директор Вильсон И.И. « ____ » _____ 2019 г.	
на 2019 год				
Индекс дела	Заголовок дела (тома, части)	Кол-во дел (томов, частей)	Срок хранения, и статья по перечню	Примечание
1	2	3	4	5
01-00	СЕКРЕТАРИАТ			
01-01	Приказы по основной деятельности Общества		Постоянно ст.19 «а»	Подлинники
01-02	Распоряжения по основной деятельности Общества		Постоянно ст.19 «а»	Подлинники
01-03	Приказы по командировкам		75 лет ст.19 «б» * 5 лет ст.19 «б»	*Длительные внутрисрочные и зарубежные командировки, для работников с тяжелыми, вредными и опасными условиями труда
01-04	Переписка входящей корреспонденции по основной деятельности Общества		5 лет ст.84	Подлинники
01-05	Переписка исходящей корреспонденции по основной деятельности Общества		5 лет ст.84	В СЭД

Рисунок 2.2.4 Фрагмент Номенклатуры дел ООО «МЦ-Маршал»⁷⁰

В приложении ВКР представлен фрагмент номенклатуры дел организации ООО «МЦ-Маршал» (см. Прил. Д), к сожалению, допустимый объем не позволяет расположить документ в полном объеме.

Электронный архив организации. С переходом ДООУ на современные технологии встает вопрос об упорядочении и организации хранения документов, созданных в электронной форме.

В автомобильном дилерском центре ООО «МЦ-Маршал» около 30 % документации ведётся в электронном виде, но электронный архив отсутствует. Возникает необходимость внедрения электронного хранения документов в связи с ежегодным ростом документооборота. Уникальность электронного хранения должно будет состоять в направлении документов в электронный архив сразу по завершению работы с ними, что позволит обеспечить сохранность документов, их централизованное хранение, оперативный поиск и распределенный доступ к документам с помощью локальной сети и с использованием удаленного доступа.

⁷⁰ Сост. автором.

Поэтому мы рекомендуем создание в организации электронного архива. Также рекомендуем разработать необходимые документы (Приказ о создании электронного архива, Положение об электронном архиве), так как при формировании электронного архива обязательным этапом является формирование его регламента.

Данный регламент подразумевает создание требований, в соответствии с которыми хранятся документы в архиве, срок их хранения, правил передачи и обработки документов и так далее. Регламент по электронному архиву должен являться «фундаментом», на котором будет базироваться вся его последующая работа. Кроме того, создание регламента необходимо и в рамках соблюдения действующего законодательства и соответствующих правил. Электронные документы также подлежат уничтожению, как и бумажные, причем порядок и процедура уничтожения, сроки хранения будут точно такие же, как и для документов на бумаге. Порядок действий организации должен быть примерно следующим – формирование экспертной комиссии (соответствующим приказом по организации); проведение экспертизы (частота – раз в год); составление перечня документов, подлежащих уничтожению; уничтожение и составление акта о нем с указанием списка документов. В соответствии с действующим законодательством, в частности, перечнями, утвержденными Росархивом и Минкультуры РФ, срок уничтожения уже не подлежащих хранению документов не ограничен. Рекомендуемая частота созыва экспертной комиссии – раз в год. Что касается собственно физического уничтожения, законы не дают никаких разъяснений. Мы отметили ряд преимуществ в создании электронного архива: рациональность, несложность, сохранность, доступность, экономичность.

Мы рекомендуем организации основательно подходить к выбору программы для использования электронного хранения документов, в связи с чем нами были детально рассмотрены:

- электронный архив «Архивариус» (бесплатный)⁷¹;
- электронный архив «ЭТЛАС»⁷²;
- система электронного документооборота (далее – СЭД) «Е1 Евфрат»⁷³.

Электронный архив «Архивариус». Программа «Архивариус» облегчает процесс сканирования документов с автоматическим сохранением электронных копий в базе данных, присвоением документам реквизитов и организацией поиска документов по различным параметрам. Для работы программы используется бесплатная СУБД Firebird версии 2.5.

Электронный архив «ЭТЛАС» — это современное, эффективное, а также простое средство надежного централизованного хранения и регулируемого доступа к документам организации. Электронный архив обеспечивает высокую надежность хранения документов и высокую степень защищенности от неразрешенного доступа к информации как извне, так и со стороны собственных сотрудников организаций. «ЭТЛАС» позволяет работать с юридически значимыми электронными цифровыми подписями.

Система электронного документооборота «Е1 Евфрат» позволяет организовать полноценный электронный документооборот в организациях любого масштаба и сферы деятельности. Так же в системе электронного документооборота и автоматизации бизнес-процессов «Е1 Евфрат» реализованы все необходимые функции в соответствии с требованиями ГОСТ. Обеспечивается ведение базы данных, которая исключает дублирование документов и информации.

Результаты сравнительного анализа (см. Таб. 2.2.2).

При сравнении функциональных возможностей приняты следующие обозначения: «+» – функция реализована; «-» – функция не реализована.

⁷¹Официальный сайт компании «СофтФинанс» [Электронный ресурс] / URL: <http://www.softfinans.ru/archive.php> (дата обращения 25.05.2019).

⁷²Официальный сайт компании «Этлас-Софт» [Электронный ресурс] / URL: <http://www.atlas-soft.ru/products/atlas-archive-adv> (дата обращения 25.05.2019).

⁷³ Официальный сайт СЭД «Е1 Евфрат» [Электронный ресурс] / URL: <https://evfrat.ru> (дата обращения 25.05.2019).

Таблица 2.2.2. Сравнительный анализ функциональных возможностей программного обеспечения⁷⁴

Функции	Система электронного архива		Система электронного документооборота
	АРХИВАРИУС	ЭТЛАС	Е1 ЕФРАТ
1	2	3	4
Область автоматизации			
Электронный архив	+	+	+
Регистрация и ввод документов			
Создание архивных регистрационных карточек	-	+	+
Присоединение файлов	+	+	+
Работа с документами			
Встроенные средства просмотра прикрепленных файлов	+	+	+
Изменение прикрепленных файлов	+	+	+
Поиск и анализ информации			
Атрибутивный поиск	+	+	+
Построение отчетов по результатам поиска	-	-	+
Информационная безопасность			
Назначение прав пользователям	-	+	+
Разграничение прав доступа к объектам системы	-	-	+
Выдача прав на определенное время	-	-	+
Дополнительно			
Контроль сроков хранения	-	+	+
Система средств резервного копирования и восстановления данных	-	+	+
Восстановление удаленных документов	-	+	+
Экспорт документов на электронную почту	-	+	+

⁷⁴ Сост. автором.

По результатам сравнительного анализа видно, что система электронного архива выполняет не все те функции, которые необходимы. Лидером является система электронного документооборота «Е1 Евфрат», которая отвечает всем требованиям организации. Из проведенного анализа следует, что организации ООО «МЦ-Маршал» наиболее целесообразно будет внедрить СЭД «Е1 Евфрат» для электронного архива документов.

В результате выполнения ВКР нами был разработан комплекс мероприятий для улучшения ДОУ в автомобильном дилерском центре на примере ООО «МЦ-Маршал», актуализирован проект недостающих документов (должностная инструкция секретаря, инструкция по ДОУ, номенклатура дел), а также даны рекомендации по внедрению электронного архива организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ документационного обеспечения управления автомобильного дилерского центра ООО «МЦ-Маршал» позволил сделать следующие выводы.

ООО «МЦ-Маршал» является юридическим лицом и осуществляет свою деятельность на основании Устава и соответственно существующему законодательству РФ. Генеральный директор ООО «МЦ-Маршал» подчиняется учредителю Общества. Основным видом деятельности организации является оптовая торговля легковыми автомобилями. ООО «МЦ-Маршал» не только предоставляет возможность приобретения новых автомобилей Mazda, но также предоставляет своим покупателям услугу trade-in, лизинг, осуществляет сервисное обслуживание и поставку оригинальных запасных частей, а также услуги кредитования и страхования автомобилей. Организация имеет линейную структуру управления. Для нее характерна вертикаль: высший руководитель (в лице Генерального директора ООО «МЦ-Маршал») – линейный руководитель (подразделения) – исполнители. Организационная структура состоит из таких отделов, как: отдел продаж автомобилей, отдел кредитования и страхования автомобилей, отдел клиентской службы, отдел запасных частей и аксессуаров, отдел сервисного обслуживания, отдел кадров, отдел маркетинга, отдел логистики.

Секретарь – это лицо организации, он является главным помощником высшего руководителя, он не только выполняет секретарские функции, но также занимается делопроизводством и хранением документов. Одним словом, секретарь – лицо ООО «МЦ-Маршал», по которому можно смело судить о всей организации в целом, а также о самом генеральном директоре. Без секретаря не было бы той эффективности в рабочей деятельности, которая существует на данный момент времени в организации. Главное качество секретаря – это преданность профессии, своему делу. Работа с документами в ООО «МЦ-Маршал» организуется централизованно. Документопоток в документообороте у секретаря составляет – входящая, исходящая и внутренняя документация.

Тенденция роста документооборота в организации растет ежегодно. Объясняется это увеличением объемов продаж, методов организации регулирования, формализмом. Заключительным этапом ДОУ в организации является подготовка исполненных документов к хранению и использованию. Архивное хранение ведет секретарь организации при совмещении должности архивариуса. Организация ООО «МЦ-Маршал» на договорной основе взаимодействует с государственным архивом.

В автомобильном дилерском центре около 30 % документации ведётся в электронном виде, но электронный архив в ООО «МЦ-Маршал» отсутствует.

Самым важным в работе с документами ООО «МЦ-Маршал» отмечает принцип ответственности.

Также мы выяснили, что в современных условиях ни одна организации не обходится без документационного обеспечения управления, потому что без документирования деятельность организации в принципе невозможна. Однако, зачастую делопроизводство в организациях имеет свои особенности и несовершенства, оно не ведется должным образом, отчего падает эффективность управления документирования и деятельность организации в том числе.

Для более эффективного управления необходимо правильное и грамотное организованное делопроизводство в организациях, что будет не только облегчать и ускорять работу всех специалистов организации, но и способствовать более продуктивному управлению.

На основании исследования и анализа малой коммерческой организации автомобильного дилерского центра на примере ООО «МЦ-Маршал», мы сделали вывод, что делопроизводство в организации имеет некоторое своеобразие, однако порядок выполнения большинства операций соответствуют нормативно-методическим требованиям.

В процессе анализа ВКР были также выявлены проблемы: отсутствие ряда документов (должностная инструкция секретаря, инструкция по ДОУ, номенклатура дел, отсутствие электронного архива в организации).

В практической части выпускной квалификационной работы был разработан комплекс мероприятий для улучшения ДОУ автомобильного дилерского центра ООО «МЦ-Маршал»:

- разработана должностная инструкция секретаря;
- разработана инструкция по ДОУ;
- разработана номенклатура дел;
- внесены рекомендации по внедрению электронного архива организации.

Пакет документов нами был разработан в соответствии с законодательными и нормативно-правовыми актами РФ в сфере информации, документации и архивного дела, ГОСТами, Уставом ООО «МЦ-Маршал», штатным расписанием, планами и отчетами о работе, перечнями документов с указанием сроков их хранения.

Поставленные задачи исследования выполнили, а именно:

- 1) изучили и проанализировали структуру, деятельность организации;
- 2) рассмотрели законодательные, нормативно-правовые и локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность организации;
- 3) провели анализ документирования и ДОУ организации;
- 4) разработали предложения по совершенствованию ДОУ в организации.

Данные разработанные предложения подойдут не только для исследуемой организации, но и для любой другой, так как улучшения в делопроизводстве требуется как малой, так и более крупной современной организации.

Разработка и внедрение предложений приведет к совершенствованию системы работы с документами в автомобильном дилерском центре ООО «МЦ-Маршал», а также повысит качество и эффективность делопроизводства на всех уровнях управления в целом.

Результаты выпускной квалификационной работы имеют практическую ценность и приняты к сведению на рассмотрение во внедрение для совершенствования документационного обеспечения управления в деятельность ООО «МЦ-Маршал». Справка о рассмотрении прилагается (см. Прил. Е).

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники

1. Опубликованные источники

1.1. Нормативно-правовые акты

1.1.1 «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ). [Электронный ресурс] / Конституция Российской Федерации. URL: <http://constitution.kremlin.ru> (дата обращения: 25.05.2019).

1.1.2 «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 01.03.2019 г.) принят Государственной думой 21.12.2001 г. [Электронный ресурс]. / Доступ из справочной правовой системы «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/ (дата обращения: 25.05.2019).

1.1.3 Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 №149-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] / Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 25.05.2019).

1.1.4 Федеральный закон «О конфиденциальности персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] / Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/ (дата обращения: 25.05.2019).

1.1.5 Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 № 125-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] / Доступ из справ. правовой системы «КонсультантПлюс». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1406/ (дата обращения: 25.05.2019).

1.2. Материалы официального делопроизводства

1.2.1 ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому дел. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов». - М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2018. 65 с.

1.3. Официальные сайты

1.3.1 Официальный сайт ООО «МЦ-Маршал» [Электронный ресурс] / URL: <https://www.mazda-krasnoyarsk.ru>.

1.3.2 КонсультантПлюс [Электронный ресурс] / URL: <http://www.consultant.ru>.

1.3.6 Официальный сайт компании «СофтФинанс» [Электронный ресурс] / URL: <http://www.softfinans.ru/archive.php> (дата обращения 25.05.2019).

1.3.7 Официальный сайт компании «Этлас-Софт». [Электронный ресурс] / <http://www.atlas-soft.ru/products/atlas-archive-adv> (дата обращения 25.05.2019).

1.3.8. Официальный сайт СЭД «Е1 Ефрат». [Электронный ресурс] / URL: <https://evfrat.ru> (дата обращения 25.05.2019).

2. Неопубликованные источники

2.1 Материалы официального делопроизводства

2.1.1. Материалы делопроизводства ООО «МЦ-Маршал».

2.1.2. Материалы ООО «МЦ-Маршал».

Литература

1. Авдеев А. Н. Переход к электронному документообороту: нормативная база и практические решения [Электронный ресурс] // Сайт: «Отечественные архивы». 2015. №2. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=23174243> (дата обращения: 25.05.2019).
2. Альбрехт Б. В. Номенклатура дел и их роль в организации работы с документами юридических лиц разных форм собственности / Б. В. Альбрехт // Секретарское дело. 2004. №4. С. 33–35.
3. Афанасьева Л. П. Информационные технологии в использовании архивных документов: история и современное состояние / Л. П. Афанасьева // Делопроизводство. 2019. №1. С. 47-56.
4. Бочаров Д. С. Должностная инструкция: лишний или необходимый документ? / Д. С. Бочаров // Российское предпринимательство. 2009. №4. С. 1
5. Варламова Л. Н., Карягина И. А. Форматы хранения электронных документов. / Л. Н. Варламова, И. А. Карягина // Делопроизводство. 2018. №3. С. 51-52.
6. Гундарева С. А. Совершенствование документооборота как фактор эффективности в управленческой деятельности [Электронный ресурс] // Сайт: «Молодой ученый» / 2009. №7. С. 75–78. URL: <https://moluch.ru/archive/7/499/> (дата обращения: 25.05.2019).
7. Дружинкин Е. С. Электронный документ как средство доказывания в юридическом процессе [Электронный ресурс] // Сайт: «Вопросы экономики и права». / 2014. №7. URL: http://law-journal.ru/files/pdf/201407/201407_36.pdf (дата обращения: 25.05.2019).
8. Енцов Ю. Номенклатура дел [Электронный ресурс] // Охрана труда и социальное страхование / 2016. № 3. URL: <https://www.otiss.ru/154=58987> (дата обращения: 25.05.2019).

9. Иванова Д. А. Правовая основа построения систем документации в сфере малого бизнеса [Электронный ресурс] // Теория и практика общественного развития / 2013. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pravovaya-osnova-postroeniya-sistem-dokumentatsii-v-sfere-predpriyatij-malogo-biznesa> (дата обращения: 25.05.2019).

10. Игнатъева А. Е., Д. Д. Назарова, Д. Р. Хайрутденова, А. Ю. Шелудченко Автоматизация и информатизация управления документами на современном этапе развития [Электронный ресурс] // Современная техника и технологии. URL: <http://technology.snauka.ru/2015/11/8152> (Дата обращения 25.05.2019).

11. Иритикова В.С. Номенклатура дел: организационный алгоритм для службы делопроизводства / В. С. Иритикова // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2013. №10. С.11-15.

12. Красавин А. Уничтожение документов и дел в организации [Электронный ресурс] // Сайт: «Служба кадров и персонал». / 2013. №12. URL: <http://sif.vniidad.ru/index.php?url=/notices/index/IdNotice:7893/Source:default>. (дата обращения: 25.05.2019).

13. Кузнецова Т. В. Секретарское дело [Электронный ресурс] / М., ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2001. 342 с. URL: <http://www.bibliotekar.ru/biznes-60/> (дата обращения: 25.05.2019).

14. Ломакина Э. В. Уголовная ответственность за нарушение порядка работы с документами. Правоприменительная практика / Э. В. Ломакина // Делопроизводство. 2017. С. 94-98.

15. Мингалев В. С. Некоторые вопросы формирования теории документоведения / В. С. Мингалев // Делопроизводство. 2017. №3. С.1.

16. Попова Е. Н. Обеспечение сохранности документов в архиве организации [Электронный ресурс] // Сайт: «Делопроизводство». / 2017. №2. С. 86-93. URL: <https://base.garant.ru/77779001/> (дата обращения: 25.05.2019).

17. Саблин В. К. О внедрении электронного документооборота / В. К. Саблин // Аудит. 2004. №5. С. 6.

18. Стенюко М. В. Организация делопроизводства на малом предприятии [Электронный ресурс] // Сайт: «Кадровик. Кадровое делопроизводство». / 2013. № 5. URL: <https://hr-portal.ru/article/organizaciya-deloproizvodstva-na-malom-predpriyatii> (дата обращения: 25.05.2019).
19. Стрельцова Л. А. Методы совершенствования ДООУ: создание корпоративной нормативно-методической базы ДООУ / Л. А. Стрельцова // Секретарь-референт. 2008. № 6. С. 23-29.
20. Стричко Е. Г. Электронный документооборот в коммерческих организациях [Электронный ресурс] // Сайт: «Бухгалтерский учет». 2014. №3. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21636577> (дата обращения: 25.05.2019).
21. Тихомиров М. Ю. Общество с ограниченной ответственностью: правовое положение, порядок учреждения и государственной регистрации. М., 2007. С. 15-17.
22. Фионова Л. Р. Организация и технология документационного обеспечения управления / Л. Р. Фионова // Конспект лекций. - Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2008. 159 с.
23. Фионова Л. Р., Черницова Ю. И. Секретарь-референт – главная фигура в ДООУ на предприятии [Электронный ресурс] Сайт: «Делопроизводство». 2015. №3. URL: <https://www.top-personal.ru/officeworks.html> (дата обращения: 25.05.2019).
24. Храмцовская Н. А. Актуальные проблемы современного делопроизводства и документооборота / Н. А. Храмцовская // Секретарь-референт. 2008. №5. С. 17.
25. Чеботова В. А. Актуализация нормативной базы для оптиматизации управления документами организации [Электронный ресурс] // Сайт: «Отечественные архивы». / 2015. №2. URL: <http://www.rusarchives.ru/tegi/zhurnal-otechestvennyye-arhivu> (дата обращения: 25.05.2019).
26. Янковая В. Ф. Оптимизация документооборота организации/ В. Ф. Янковая // Справочник секретаря и офис-менеджера. 2012. №5. С. 35-41.

ПРИЛОЖЕНИЯ

**Справка-подтверждение на принятие к публикации тезисов доклада на
электронном ресурсе СибГУ науки и технологий
им. академика М. Ф. Решетнева**

Справка дана на основании научного доклада на V Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы авиации и космонавтики», посвященной Дню космонавтики, проходившей с 8 по 12 апреля текущего года в г. Красноярске, на тему «Особенности документационного обеспечения управления в малой организации».

Выдана ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет науки и технологий им. академика М. Ф. Решетнева».

<p>МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p> <p>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</p> <p>«Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева» (СибГУ им. М.Ф. Решетнева)</p> <p>проспект им. газеты Красноярской рабочей, 31 г. Красноярск, 660037 тел.: +7 (391) 264-00-14 факс: +7 (391) 264-47-09 http://www.sibsau.ru e-mail: info@sibsau.ru ОКПО 02069734, ОГРН 1022402056038 ИНН/КПП 246200320/246201001</p>	<p>По требованию</p>
<p>СПРАВКА</p> <p>01 ИЮЛ 2019 № <u>432-367</u></p>	
<p>СПРАВКА-ПОДТВЕРЖДЕНИЕ</p> <p>Дана Яворской Т.Н. в том, что тезисы доклада «Особенности документационного обеспечения управления в малой организации» авторов Яворской Т.Н., Замировой Е.В. приняты к публикации в сборнике материалов V Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы авиации и космонавтики», посвященной Дню космонавтики, проходившей 08-12 апреля 2019 года.</p> <p>Издание сборника материалов по итогам конференции планируется в электронном виде на октябрь 2019 г. (материалы будут размещены на сайте https://aparak.sibsau.ru в разделе «Материалы»).</p>	
<p>Проректор по научной и инновационной деятельности, профессор</p>	<p> Ю.Ю. Логинов</p>
	
<p>Исп. Ефремова Светлана Владимировна Тел. (391) 291-90-23</p>	

**Справка-подтверждение о принятии к публикации статьи в
международный научный журнал «Colloquium-journal»**

Справка дана на основании принятия статьи в международный научный журнал. Тема «Совершенствование документационного обеспечения управления автомобильного дилерского центра».

Выдана международным журналом научных публикаций «Colloquium-journal».

Colloquium-journal международный журнал научных публикаций	
научный журнал	Online ISSN 2520-2480
главный редактор Павел Новак	Print ISSN 2520-6990
	Договор с РИНЦ № 118-03/2017 от 14.03.2017 г.
info@colloquium-journal.org	
Исх. № 0524/30 от 24.05.2019г.	По месту требования

СПРАВКА-ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

Дана Яворской Т.Н., Замираловой Е.В., в том, что статья «СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ АВТОМОБИЛЬНОГО ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА» принята к публикации в научном журнале Colloquium-journal №35, 2019г.

Статья будет опубликована 27.05.2019 г.

Журнал индексируется в Google Scholar, Calaméo, Сервис Issuu, LinkedInSlideShare, eLIBRARY.RU (РИНЦ)

Главный редактор журнала	 	Павел Новак
--------------------------	--	-------------

ПРИЛОЖЕНИЕ Б (продолжение)

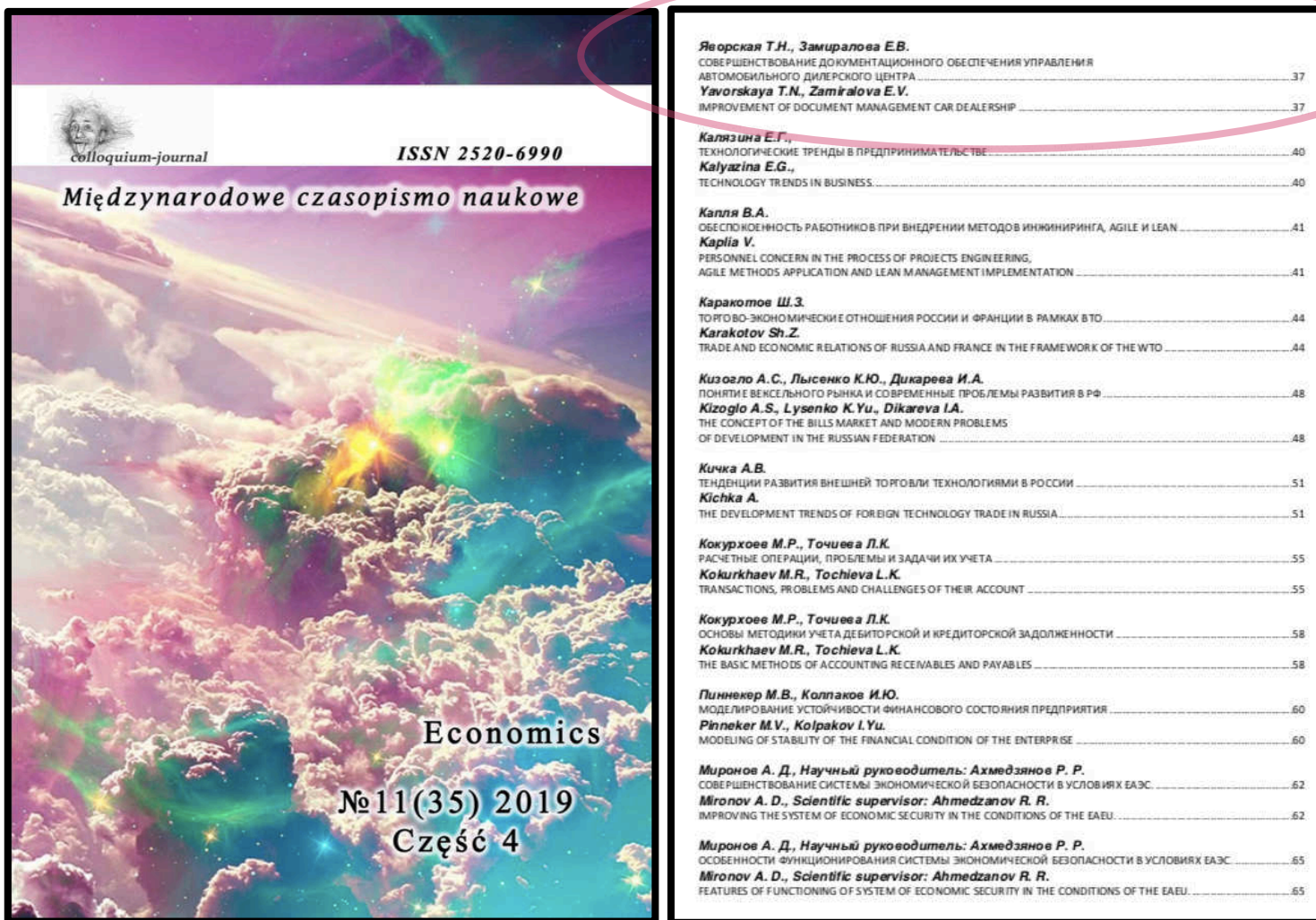
Сертификат на опубликованную статью международного журнала

Сертификат выдан на основании опубликованной статьи в международном научном журнале «Colloquium-journal» №11 (35), 2019 (РИНЦ).

Выдан международным журналом научных публикаций «Colloquium-journal».



Фрагмент обложки и содержания международного журнала «Colloquium-journal» опубликованной статьи



**Проект должностной инструкции секретаря
автомобильного дилерского центра ООО «МЦ-Маршал» (фрагмент)**

Общество с ограниченной ответственностью «МЦ – Маршал»
(ООО «МЦ – Маршал»)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

ООО «МЦ-Маршал»
Секретаря
20.05.2019 №5

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «МЦ-Маршал»
Вильсон Вильсон И.Н.
«20» мая 2019г

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Секретарь относится к категории специалистов.
- 1.2. На должность секретаря принимается лицо, имеющее:
- высшее образование - бакалавриат;
 - не менее двух лет выполнения работ по организационному и документационному обеспечению деятельности руководителя организации.
- 1.3. Секретарь должен знать:
- особенность основной деятельности организации;
 - основы административного права и трудового законодательства РФ;
 - руководящий состав организации и ее подразделений;
 - правила проведения деловых переговоров;
 - функции, задачи, структуру организации, ее связи по вертикали и горизонтали;
 - правила защиты конфиденциальной информации;
 - порядок подготовки и проведения командировок;
 - этику делового общения;
 - структуру организационно-технических мероприятий по подготовке и проведению совещаний и переговоров;
 - правила ведения, подготовки и оформления протокола и других документов, создаваемых в процессе подготовки конференционного мероприятия;
 - общие требования к срокам исполнения документов и контрольным функциям документационного обеспечения управления
 - требования охраны труда, противопожарной защиты;
 - состав организационной техники, устройство и порядок работы с ней;
-

2. ТРУДОВЫЕ ФУНКЦИИ

2.1. Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности директора учреждения:

.....

- организация исполнения решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя;
- разработка локальных нормативных актов, регламентирующих работу секретаря;
- организация хранения документов в приемной руководителя;
- организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.

3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Секретарь исполняет следующие обязанности:

.....

3.8. В рамках трудовой функции разработка локальных нормативных актов, регламентирующих работу секретаря:

- осуществляет разработку положения о секретариате;
- осуществляет разработку инструкции по делопроизводству;

3.9. В рамках трудовой функции составление и оформление управленческой документации:

- выполняет составление проектов распорядительных документов.
-

4. ПРАВА

Секретарь имеет право:

4.1. Участвовать в обсуждении проектов решений, в совещаниях по их подготовке и выполнению.

4.2. Запрашивать по поручению непосредственного руководителя и получать от других работников организации необходимую информацию, документы, необходимые для исполнения поручения.

4.3. Знакомиться с проектами решений руководства, касающихся выполняемой им функции, с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения своих трудовых функций.

ПРИЛОЖЕНИЕ В (окончание)

4.4. Вносить на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по организации труда в рамках своих трудовых функций.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Секретарь привлекается к ответственности:

– за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации;

– за правонарушения и преступления, совершенные в процессе своей трудовой деятельности, - в порядке, установленном действующим административным и уголовным законодательством Российской Федерации;

– за причинение ущерба организации - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ, СВЯЗИ ПО ДОЛЖНОСТИ

6.1. Секретарь подчиняется непосредственно генеральному директору ООО «МЦ-Маршал».

6.2. Секретарь осуществляет взаимодействие с работниками структурных подразделений организации по вопросам, входящим в его компетенцию: получает и предоставляет информацию и документы, касающиеся выполняемой работы.

Генеральный директор	<u>Вильсон</u> <u>20.05.2019</u>	Вильсон И.Н.
Юрист	<u>Кулькова</u> <u>20.05.2019</u>	Кулькова Н.П.
С инструкцией ознакомлена:	<u>Давыдова</u> <u>20.05.2019</u>	Давыдова О.В.

Проект инструкции по документационному обеспечению управления
ООО «МЦ-Маршал» (фрагмент)

Общество с ограниченной ответственностью «МЦ – Маршал»
(ООО «МЦ – Маршал»)

**ИНСТРУКЦИЯ ПО
ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ
ОБЕСПЕЧЕНИЮ УПРАВЛЕНИЯ**

г. КРАСНОЯРСК
21.05.2019 №1

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «МЦ – Маршал»
Вильсон Вильсон И.Н.
«21» мая 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель.....	5
2. Нормативные ссылки.....	5
3. Термины, определения и сокращения.....	5
4. Порядок работы с организационно-распорядительными и информационно-справочными документами.....	5
4.1. Документы, входящие в систему ОРД, условно подразделяются на три группы документов.....	5
4.2. Приказ.....	6
4.3. Распоряжение.....	6
4.4. Исходящее письмо.....	7
4.5. Протокол.....	7
4.6. Акт.....	8
4.7. Докладная записка.....	8
4.8. Служебная записка.....	9
4.9. Объяснительная записка.....	9
4.10. Заявление.....	9
4.11. Справка.....	9
4.12. Характеристика.....	9
4.13. Телефонограмма.....	9
5. Реквизиты документа.....	9
5.1. Требования к оформлению реквизитов.....	9
5.2. Реквизит Наименование организации.....	10
5.3. Реквизит Наименование вида документа.....	11

ПРИЛОЖЕНИЕ Г (продолжение)

5.4. Реквизит Адресат.....	11
5.5. Реквизит Гриф утверждения документа.....	11
5.6. Реквизит Регистрационный номер.....	12
5.7. Реквизит Дата документа.....	12
5.8. Реквизит Резолюция.....	12
5.9. Реквизит Заголовок к тексту.....	12
5.10. Реквизит Текст документа.....	12
5.11. Реквизит Согласования документа.....	13
5.12. Реквизит Отметка о наличии приложения.....	14
5.13. Реквизит Подпись документа.....	15
5.14. Реквизит Оттиск печати.....	16
5.15. Реквизит Отметка об исполнителе.....	16
5.16. Реквизит Отметка о поступлении документа.....	16
6. Организация документооборота.....	17
6.1. Прием, обработка и распределение поступающих документов.....	17
6.2. Регистрация ОРД и информационно-справочных документов.....	17
6.3. Регистрация входящих документов.....	18
6.4. Регистрация и отправка исходящих документов.....	19
7. Контроль за исполнением документов.....	20
8. Составление номенклатуры дел и формирование дел.....	20
8.1. Составление номенклатуры дел.....	20
8.2. Формирование дел.....	20
8.3. Оперативное хранение документов дел.....	20
9. Порядок подготовки и передачи дел на хранение в Архив.....	21
9.1. Экспертиза ценности документов.....	21
9.2. Функции и права ЭК.....	21
9.3. Передача дел на хранение в Архив.....	22
9.4. Составление описей дел.....	22
9.5. Учет и хранение печатей и штампов.....	23
10. Ответственность.....	24
11. Лист согласования.....	24
Приложение 1 Форма Бланка Приказа.....	25
Приложение 2 Образец оформления Приказа.....	26
Приложение 3 Образец Приказа.....	27
Приложение 4 Форма Бланка Распоряжения.....	28
Приложение 5 Образец оформления Распоряжения.....	29
Приложение 6 Образец Распоряжения.....	30
Приложение 7 Форма Бланка Письма.....	31
Приложение 8 Образец оформления Письма.....	32
Приложение 9 Образец Письма.....	33
Приложение 10 Форма Бланка Протокола.....	34
Приложение 11 Образец оформления Протокола.....	35
Приложение 12 Образец Протокола.....	36

ПРИЛОЖЕНИЕ Г (продолжение)

Приложение 13 Форма Бланка Акта.....	38
Приложение 14 Образец оформления Акта.....	39
Приложение 15 Образец Акта.....	40
Приложение 16 Форма Бланка Докладной записки.....	41
Приложение 17 Образец Докладной записки.....	42
Приложение 18 Форма Бланка Служебной записки.....	43
Приложение 19 Образец Служебной записки.....	44
Приложение 20 Форма Бланка Объяснительной записки.....	45
Приложение 21 Образец Объяснительной записки.....	46
Приложение 22 Форма Бланка Заявления.....	47
Приложение 23 Образец Заявления.....	48
Приложение 24 Форма Бланка Справки.....	49
Приложение 25 Образец Справки.....	50
Приложение 26 Форма Бланка Характеристики.....	51
Приложение 27 Образец Характеристики.....	52
Приложение 28 Форма Бланка Телефонограммы.....	53
Приложение 29 Образец Телефонограммы.....	54
Приложение 30 Перечень нерегистрируемой корреспонденции.....	55
Приложение 31 Индексы Должностей руководителей и подразделений.....	56

1. Цель

Настоящая Инструкция устанавливает порядок ведения делопроизводства в ООО «МЦ-Маршал» (далее Общество), определяет единую систему регистрации, прохождения, использования в работе, осуществления нормоконтроля документов, хранения и контроля исполнения документов.

2. Нормативные ссылки

ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»

ГОСТ Р 7.0.8-2013 «СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;

Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения». Утвержден 25 августа 2010 года Приказом №558 Министерством Культуры РФ (с изменениями на 16.02.2016).

ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами».

Стандарт «Управление документацией и записями».

3. Термины, определения и сокращения

ОРД - Организационно-распорядительные документы.

СЭД - Система Электронно-бумажного Документооборота «Е1 Ефрат».

ОКУД - Общероссийский классификатор управленческой документации.

4. Порядок работы с организационно - распорядительными и информационно-справочными документами

4.1. Документы, входящие в систему ОРД, условно подразделяются на три группы документов:

4.1.1 Организационно-правовые (Устава, Структуру управления, Правила внутреннего распорядка, Штатное расписание, Штатная численность, контракты, трудовые договора с сотрудниками, Инструкция по ДОУ, Должностные инструкции сотрудников, памятки).

4.1.2 Распорядительные (Приказы по личному составу/по основной деятельности, Распоряжения Генерального директора, Решения Генерального директора).

4.1.3 Справочно-информационные (Справки служебные/личные, Докладные записки сотрудников/клиентов, Объяснительные записки сотрудников, Служебные записки сотрудников, Заявления, Акты нормативные/правовые/локальные, Письма, Протоколы заседаний, Телефонограммы, Заявки, Характеристики).

4.1.4. Планово-отчетные документы (Планы работ, бизнес-планы, отчеты за прошедший период).

Документы оформляются на бланках установленной формы. Бланки созданы в виде шаблонов, размещены на общем сервере Общие ресурсы/Информационные ресурсы/Секретариат/Общие бланки.

4.2. Приказ – локально-нормативный акт, издаваемый Генеральным директором и (или) иным должностным лицом, уполномоченным доверенностью.

Приказ по основной деятельности Общества (далее Приказ) должен иметь номер и дату. Приказ должен иметь заголовок, который начинается с предлога «О (Об)». Например: «Об утверждении...», «О регистрации...», «О создании...» Заголовок должен кратко и точно отражать содержание текста Приказа. Большой заголовок делится по смыслу на несколько строк.

Текст Приказа состоит из двух частей: констатирующей (преамбулы) и распорядительной.

В констатирующей части кратко излагаются цели и задачи, факты и события, нормативные документы, послужившие основанием для издания Приказа. Чаще всего эта часть Приказа начинается словами «в целях», «в соответствии», «во исполнение».

Преамбула завершается словом ПРИКАЗЫВАЮ:


Допускается оформление Приказов, не содержащих преамбулы, если предписываемые действия не нуждаются в разъяснении.

Распорядительная часть должна содержать перечисление предписываемых действий с указанием исполнителя каждого действия и сроков исполнения. В качестве исполнителей указываются структурные подразделения или конкретные должностные лица.

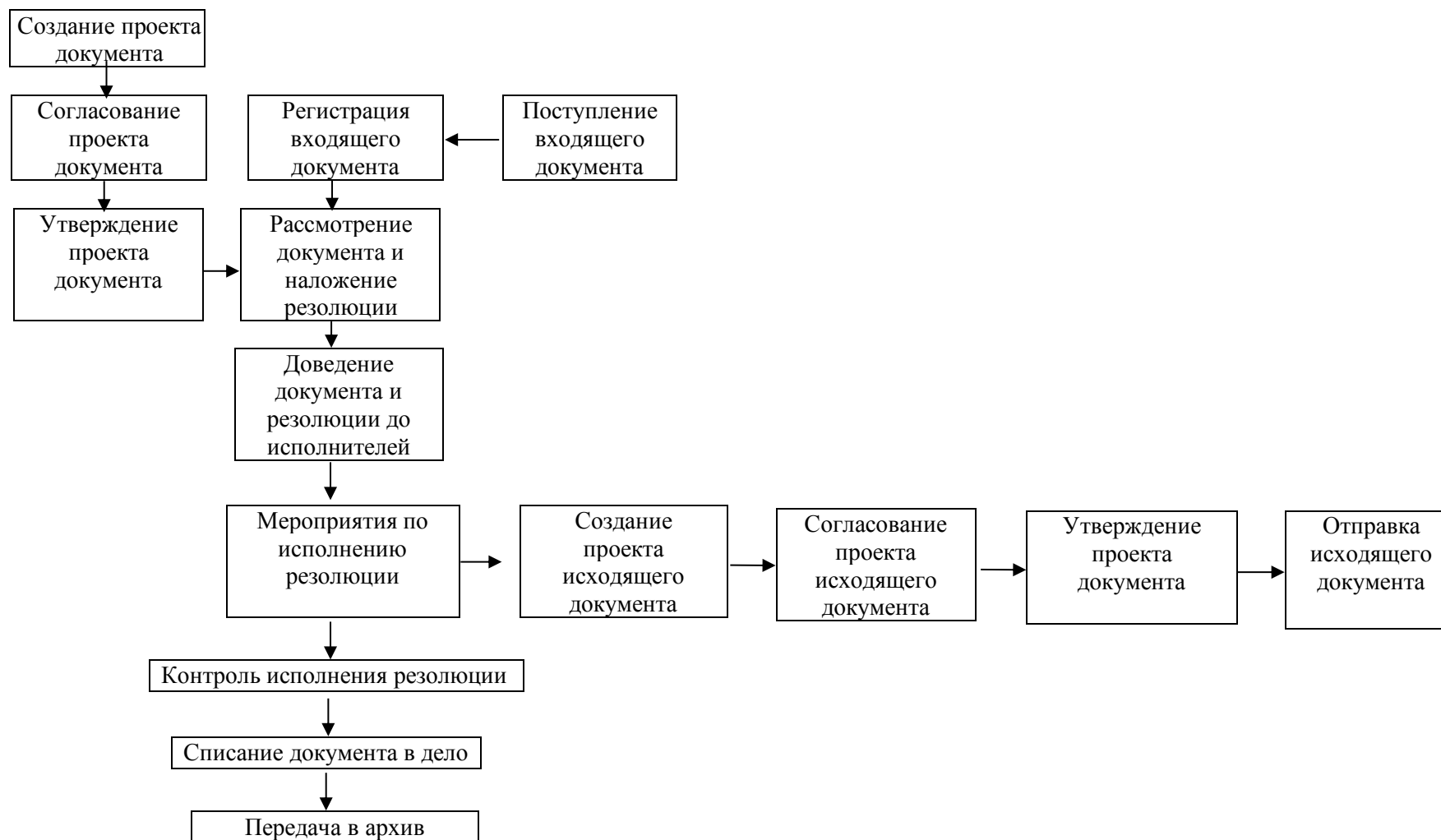
В последнем пункте распорядительной части Приказа, указывается должностное лицо, на которое возлагается контроль за исполнением Приказа в целом. Например: «Контроль за исполнением Приказа возложить на Главного энергетика Фамилия И.О.».

После подписания Приказы регистрируются в Службе Документационного обеспечения управления.

Образец Приказа приведен в [Приложении 1](#).

Приложение 8	Приложение 9
<p align="center">Образец оформления Письма</p>	<p align="center">ОБРАЗЕЦ</p>
	<p align="center">Письмо-извещение об участии в презентации нового автомобиля</p>
<p>№ _____ На № _____</p> <p>Наименование должности Наименование организации Ф.И.О.</p>	<p>Общество с ограниченной ответственностью «МЦ-Маршал» (ООО «МЦ-Маршал») ул. Малиновского, 12Д, стр.40, г. Красноярск, 660005 Тел.: +7(391)205-09-09 Факс: +7(391) 205-09-10 11.02.2019 № 45 на № _____ от _____</p>
<p>Заголовок (краткое содержание, выраженное отлагательным существительным в предложном падеже, начинается с предлога «О»)</p>	<p>Об участии в презентации нового автомобиля.</p>
<p>Текст письма состоит из вводной и основной частей. В вводной части указывают причины, послужившие основанием для составления письма. В основной части письма излагают цель: просьбу, предложение, сообщение, отказ.</p>	<p>25 февраля 2019 г. в ООО «МЦ-Маршал» состоится презентация нового автомобиля MAZDA CX-5 с 19:00 до 23:00 часов. На презентации будет представлен новый автомобиль с живым шоу, фуршетное мероприятие, розыгрыш призов. Презентация состоится по адресу: г.Красноярск, ул. Малиновского, 12 Д, стр.40 Справки по телефону: +7(391)205-09-09.</p>
<p>Наименование должности: _____ руководителя</p>	<p>Руководитель клиентской службы</p>
<p>Фамилия И.О. _____</p>	<p><u>Пискунова</u> Пискунова А.И.</p>
<p>Ф.И.О. исполнителя Телефон, электронная почта</p>	<p>Пискунова А. И. Тел.: +7(391)205-09-09 (доб. 1141) apiskunova@mazda-krasnoyarsk.ru</p>

Проект схемы документооборота ООО «МЦ-Маршал»



Проект номенклатуры дел ООО «МЦ-Маршал» (фрагмент)

Общество с ограниченной ответственностью «МЦ – Маршал»
(ООО «МЦ – Маршал»)

НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор

№ _____
г. Красноярск

_____ Вильсон И.Н.
« ____ » _____ 2019 г.

на 2019 год

Индекс дела	Заголовок дела (тома, части)	Кол-во дел (томов, частей)	Срок хранения, и статья по перечню	Примечание
1	2	3	4	5
01-00	СЕКРЕТАРИАТ (ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО И АРХИВНОЕ ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ)			
01-01	Приказы по основной деятельности Общества		Постоянно ст.19 «а»	Подлинники
...
01-19	Номенклатура дел		Постоянно ст.200 «а»	Переходящее
...
01-38	Инструкции Общества		Постоянно ст.27 «а»	До замены новыми
...
02-00	РАБОТА С КАДРАМИ			
...
02-06	Трудовые книжки		До востребования ст. 664	Не востребованные 75 лет
...
02-09	Должностные инструкции, рабочие инструкции		Постоянно ст.27 «а»	До замены новыми
...
03-00	ЮРИДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ			
...
03-02	Учредительные документы ООО «МЦ-Маршал»		Постоянно ст.50	
...

ПРИЛОЖЕНИЕ В (окончание)

1	2	3	4	5
...
04-00	ПЛАНОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ДОКУМЕНТЫ			
...
04-06	Производственные планы на месяц		5 лет ЭПК	
...
05-00	ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА И ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ			
...
05-03	Штатное расписание Общества с изменениями и дополнениями. Организационная структура Общества.		Постоянно ст.71 «а»	
...

Итоговая запись о категориях и количестве дел, заведенных в 2018 году, ООО «МЦ-Маршал»			
По срокам хранения	Количество дел	В том числе:	
		переходящих	с отметкой ЭПК
Постоянного	52	30	11
Временного (свыше 10 лет)	115	8	74
Временного до 10 лет (включительно)	108	120	156
ИТОГО:	275	158	241

Секретарь

Буймова

Буймова Т.Н.
«25» декабря 2018г.

25.12.2018

СОГЛАСОВАНО:

Главный бухгалтер
ООО «МЦ-Маршал»

Кулькова

Кулькова Н.П.
«25» января 2018г.

25.12.2018

Начальник отдела кадров
ООО «МЦ-Маршал»

Сидорова

Сидорова А.О.
«25» декабря 2018

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Справка о рассмотрении рекомендаций по внедрению совершенствования документационного обеспечения управления в деятельность ООО «МЦ-Маршал»

Справка дана на основании разработанных рекомендаций по совершенствованию документационного обеспечения управления для автомобильного дилерского центра ООО «МЦ-Маршал».

Выдана генеральным директором ООО «МЦ-Маршал».

Ex. No 413
Год 07 2012.



Россия, 660005 Красноярск
ул. Маршала Малиновского, 12Д, стр.40
Тел.: (391) 205-09-09
info@mazda-krasnoyarsk.ru

СПРАВКА О РАССМОТРЕНИИ

Настоящим удостоверяю, что результаты выпускной квалификационной работы на тему «Анализ и совершенствование документационного обеспечения управления автомобильного дилерского центра (на примере ООО «МЦ-Маршал»)» студентки Яворской Т.Н. группы ЗИИ14-06БГИА (ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет») имеют практическую ценность и приняты к сведению на рассмотрение во внедрение в деятельность ООО «МЦ-Маршал».

Генеральный директор
ООО «МЦ-Маршал»


(подпись)



Вильсон И.Н.

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

ВКР – Выпускная квалификационная работа.

ДОУ – Документационное обеспечение управления.

ООО «МЦ-Маршал» - Общество с ограниченной ответственностью «МЦ-Маршал».

ООО «ММР» - Общество с ограниченной ответственностью «Mazda Motor Russia»

СМК – Система менеджмента качества.

СЭД – Система электронного документооборота.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

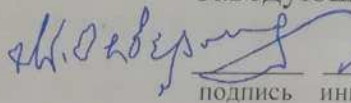
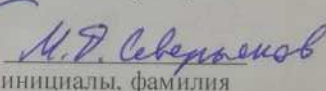
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Гуманитарный институт

Кафедра истории России

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

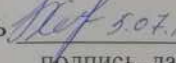
 
подпись инициалы, фамилия

« 05 » мая 20 19 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА


46.03.02 – Документоведение и архивоведение

**Анализ и совершенствование документационного обеспечения управления
автомобильного дилерского центра (на примере ООО «МЦ-Маршал»)**

Руководитель  к. и. н., доцент
подпись, дата

Н. Л. Хаит

Выпускник

 05. 04. 2019
подпись, дата

Т. Н. Яворская

Красноярск 2019