**Содержание**

Введение

1 Что такое управление документацией. Российский и зарубежный опыт

2 Управление документацией и записями по МС серии ИСО 9000

2.1 Требования к управлению документацией

2.1.1 Как обеспечить управление документацией

2.1.2 Внесение изменений в документы

2.1.3 Планирование разработки документов. Контроль

2.1.4 Актуализация

2.1.5 Учет документов

2.2 Организация документооборота на предприятии

2.2.1 Регистрация документов

2.2.2 Контроль исполнения документов

2.2.3 Систематизация дел

2.2.4 Формирование дел

2.2.5 Подготовка документов к архивному хранению

2.2.6 Роль документации при создании СМК

3 Анализ системы управления документацией и записями на примере предприятия ОСЗН Первореченского района г. Владивостока

3.1 Управление документацией в ОСЗН

3.2 Прохождение и исполнение документов разных документопотоков по подразделениям предприятия

3.3 Документация регламентирующая деятельность процесса управления документацией

3.4 Разработка, согласование и утверждение нормативных документов и других процедур, обеспечивающих деятельность предприятия

Рисунок 5- Блок схема разработки документа

3.5 Описание процессов работ и их взаимодействие

3.6 Обеспечение организационной структуры и ресурсов, необходимых для поддержки стратегических планов предприятия.

3.7 Осуществление оценки удовлетворенности потребителей и доведение информации до персонала

3.8 Актуализация документов

3.9 Анализ со стороны руководства

3.10 Сопоставление записей требуемых стандартом МС ИСО 9001:2008 с записями, ведущимися в отделе

3.11 Рекомендации и выводы

Заключение

Библиография

Приложение А

Приложение В

**Введение**

Управленческая деятельность в России, как и во всех развитых странах, осуществляется с помощью документов, которые одновременно являются источником, результатом и инструментом этой деятельности. В офисе производственного предприятия технология работы с документами может быть неразрывно связана с технологией его основной производственной деятельности. Она предполагает не только единые правила документирования - оформления документов, но и единый порядок организации движения документов (документооборота). В соответствии с нормативными требованиями документооборот организации охватывает движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело.

Технология управления документооборотом предполагает ведение регистрационно-контрольных форм в виде журналов и картотек. При этом регламентируются состав и содержание регистрируемых реквизитов документов, а также различные формы отчетности. Главная проблема традиционной технологии управления документооборотом - практическая невозможность централизованно отслеживать движение документов организации в реальном масштабе времени. Ведь это требует огромных трудозатрат не только на ведение подробных журналов и картотек в каждом подразделении, но и на оперативное централизованное сведение соответствующей информации. Отсутствие действенной технологии управления документооборотом приводит, в конечном счете, к тому, что, как правило, в произвольный момент времени невозможно точно сказать, над какими документами работает учреждение, какова история и текущее состояние того или иного вопроса, чем конкретно заняты исполнители.

Делопроизводство составляет полный цикл обработки и движения документов с момента их создания (или получения) до завершения исполнения и отправки.

Документы закрепляют производственные отношения, как внутри предприятия, так и с другими организациями и нередко служат письменным доказательством при возникновении имущественных, трудовых и иных споров, рассматриваемых гражданскими, арбитражными и третейскими судами.

Целью дипломной работы является анализ процесса управления документацией для эффективного планирования, функционирования, управления и постоянного улучшения деятельности предприятия.

Исходя из поставленных целей, необходимо выполнить следующие задачи:

изучить теоретический обзор;

выявить состояние проблемы в ОСЗН;

разработать подход к управлению документацией.

**1 Что такое управление документацией. Российский и зарубежный опыт**

Переход к экономике рыночного типа ставит вопрос о создании соответствующих современным условиям единых норм и требований к системе документационного обеспечения управленческой деятельности. Повышение значения экономического фактора и юридической силы документов в управлении делает актуальными исследования ученых и эксперименты практиков в области управления документацией, направленные на отход от традиционного примата делопроизводства, от классического деления документации “по системам” и на переход к созданию высокоэффективных, использующих современные технико-технологические достижения систем управления всем комплексом информационно-документационных ресурсов при достижении стратегических и оперативных целей управления в любых организациях, особенно в государственном аппарате управления [14].

Одним из важных компонентов этой работы является исследование относительно нового понятия в российском документоведении — управления документацией и введение его не только в научный оборот, но и в практику [11]. Термин “управление документацией” широко распространен в мире. Например, в США организация, ведающая вопросами документации, носит название “Национальный архив и управление документацией” (National Archives and Records Administration (NARA). Буквальный перевод немецкого термина “Schriftgutverwaltung” означает “управление письменными документами” (обычно данный термин переводят как делопроизводство, хотя это и не совсем верно). Английский термин “Records Management” также переводится как управление документами.

Управление документацией отличается и от делопроизводства, и от ДОУ. Управление документацией в зарубежных странах организуется по-разному, но в то же время имеет некоторые общие черты, сформировавшиеся под влиянием международных связей и рекомендаций международных организаций (ЮНЕСКО — Программа RAMP, Международный совет архивов — Международный совет по управлению документацией, Международная федерация по управлению документацией; Международная организация по стандартизации ИСО — технический комитет ИСО/ТК 154 “Документы и информация в управлении: торговле и промышленности”) [14].

Дж. Роудз указывает, что управление документацией охватывает жизненный цикл документов с момента их рождения, выполнения ими соответствующих задач в управлении до уничтожения или передачи в архив.

Управление документацией складывается из четырех основных составляющих, которые в совокупности позволяют достигнуть эффективности “документальной” деятельности и способствовать развитию организации за счет систематического использования документированной информации. Элементы управления документацией охватывают полный жизненный цикл документов.

Создание документов. Этот элемент понимается как установление необходимого перечня используемых документов, их названий и функционального назначения, проектирование форм документов, наблюдение за их использованием, применение современных информационных технологий для составления документов.

Хранение и использование документированной информации. Этот элемент понимается как формирование дел (в российской терминологии), создание файлов и систем поиска документов и информации, развитие систем передачи информации, телекоммуникаций, копирования и тиражирования документов; создание центров хранения документов или административных архивов (в российской терминологии — текущие архивы).

Передача документов на постоянное (государственное) хранение. Этот элемент понимается как составление перечней документов со сроками хранения, оценка документов, идентификация и описание каждого документа и комплексов документов. Ценность и необходимость сохранения признается за документами, которые могут служить для доказательства существовавших сделок или для проведения исторических исследований.

Управление архивами. Этот элемент понимается как проектирование и строительство архивохранилищ, совершенствование методов консервации и реставрации, систематизации и описания архивных фондов, доступа к документам, составления справочных средств и распространения в обществе информации об архивах.

Доклад Дж. Роудза дает общие представления о предмете исследования. Однако этого явно недостаточно для проникновения в суть проблемы и ее всестороннего исследования.

Исторически термин “управление документацией” зародился в Соединенных Штатах Америки. Американские авторы Ф.В. Хортон и К. Леннон указывают, что понимание важности управления документацией возникло в США после Второй мировой войны, когда “страна погрязла в бумажной работе” и “возникла необходимость привести всю документацию в порядок”. Значительную роль в решении проблемы управления документацией сыграла Комиссия Гувера, перед которой стояла задача найти способы сокращения трудозатрат на работу с документами в государственных учреждениях. Важной нормативной базой для управления документацией явились Закон о документах 1950 г. и Закон о национальном архиве 1984 г., Закон о сокращении работы с документами 1980 г. и его новая редакция 1989 г..

С учетом значительной роли американских специалистов в разработке проблемы управления документацией, обратим внимание на некоторые имеющиеся в нашем распоряжении работы для более детального изучения предмета исследования. Разные авторы неоднозначно понимают место управления документацией в менеджменте организации.

Хортон и Леннон определяют управление документацией как функцию менеджмента, которая распространяется на жизненный цикл документов, включая их создание, “прохождение по службе”, временное хранение, передачу на постоянное хранение и уничтожение. Они считают, что управление документацией является составной частью управления информационными ресурсами организации и заслуживает того, чтобы называться одной из основных функций управления в организациях.

Признание управления документацией функцией управления поддерживают и другие исследователи. К. Хар и Д. Маклеод считают, что управление документацией относится к числу стратегических функций организации, а Джон Саммервил прямо связывает эффективную реализацию функции управления документацией с получением прибыли: “Мы — управляющие информацией ... уже не запускаем руку в общий бюджет своей организации, наоборот, будучи профессионалами в области информации, мы, по сути, сами зарабатываем деньги для своей организации”.

Другой взгляд на управление документацией представляет его отраслью (областью) деятельности в организации. В этом случае речь по большей части идет о конкретном наполнении управления документацией видами работ, операциями, технологиями и т.п., то есть подчеркивается практическое значение управления документацией в организации.

Типичный пример такого подхода дан в работе М. Баккленда “Об основе теории управления документацией” (The Ameriсan Archivist. 1994. — Vol. 57. — 1994, P. 346–351). Автор утверждает, что управление документацией это не теория, а практическая деятельность управляющих документацией, которая включает в себя поиск информации, составление перечней документов с указанием сроков их хранения, описание документов, индексацию и классификацию документов, организацию доступа к документам, информационные технологии, работу персонала. С другой стороны, автор подчеркивает, что “миссия службы по управлению документацией должна быть связана с миссией организации в целом”. Иначе говоря, управление документацией должно быть связано с целями и задачами организации в целом. Таким образом, характеризуя управление документацией как практическую деятельность, М.Баккленд естественно приходит к мысли о функциональном значении управления документацией в организации.

Известный американский специалист по консультированию Д.О. Стефенс воспринимает управление документацией как практическую деятельность. Однако он подчеркивает, что управление документацией может стать самостоятельной сильной профессиональной научной дисциплиной с очень хорошими перспективами развития.

В отечественном документоведении первой к концепции управления документацией обратилась А.Н. Сокова. Свое понимание управления документацией она изложила в работе “Деловая документация в сфере управления”. В ее представлении управление документацией заключается в:

организации полного и точного документирования деятельности предприятий, создании соответствующих форм документов;

ведении механизма контроля за объемом и качеством создаваемых документов;

упрощении деятельности по созданию, накоплению и использованию документов;

надежном хранении документации и своевременной ликвидации ненужных документов;

правовом обосновании всех аспектов управления документацией.

Позиция А.Н. Соковой вполне логична, она отражает эволюцию ее взглядов на делопроизводство и возможные пути его совершенствования в теории и на практике. Эти идеи в течение долгого времени оставались без поддержки и не развивались в рамках отечественного документоведческого направления. Выступая на конференции, посвященной 70-летию архивного дела в стране и отражая при этом позицию ученых - документоведов, А.Н. Сокова вновь обращает внимание на проблему управления документацией, считая ее актуальной в условиях происходящей перестройки СССР.

В 90-е годы понятие “управление документацией” все чаще встречается в научных публикациях, особенно в компьютерных изданиях, которые часто используют дословные переводы английских терминов. Лишь в некоторых публикациях делается попытка понять содержание этого емкого понятия, его значение для документоведения как научной дисциплины и для практического применения данного термина. Определение, подготовленное терминологической группой Международного совета архивов звучит так: “под управлением документацией понимается область общего административного управления, направленная на экономное и эффективное создание, использование и хранение документов в течение их жизненного цикла” [6] .

В чем отличие этого понятия от общепринятого в российской и советской практике термина делопроизводство? Делопроизводство, согласно последнему государственному стандарту, определяется как отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами [5] . Этим ГОСТом делопроизводство одновременно понимается и как документационное обеспечение управления.

Тем самым современное делопроизводство как бы поднимается на новый уровень, и его сфера действия распространяется на всю документацию организации. Формальное тождество данных понятий в государственном стандарте — это лишь позиция его разработчиков. Чтобы подтвердить их правоту, теоретические положения должны быть развернуты в соответствующие механизмы трансформации делопроизводства в документационное обеспечение управления. А.Н. Сокова рассматривает ДОУ как упорядочение документирования и управление всеми системами документации в целях сокращения документооборота, повышения качества документов и своевременного обеспечения актуальной информацией, необходимой для принятия решений в условиях применения современной техники и новых информационных технологий. Из этого утверждения можно вывести по крайней мере два существенных отличия делопроизводства от ДОУ:

Документационное обеспечение управления охватывает всю документацию организации, а делопроизводство в основном распространяется лишь на организационно-распорядительную документацию;

ДОУ в значительно большей степени позволяет использовать информационно-технологическую составляющую в работе с документами.

Вышеизложенные позиции весьма уязвимы с точки зрения научного системного анализа. Не объемы и виды документации являются определяющими, когда речь идет о делопроизводстве и ДОУ. Представляется, что главным при изучении рассматриваемых понятий должно быть их значение в процессах управления, удельный вес работы с документами в управлении. Следует определить делопроизводство как техническую функцию управления, а ДОУ — обеспечивающую. Суть отличий заключается не только в объеме документации, которую регулирует делопроизводство или ДОУ, а в том, что при переходе от делопроизводства к ДОУ усиливается его информационная составляющая. ДОУ улучшает информационное обеспечение управленческого процесса не только за счет включения в информационное поле всей документации организации, но и за счет более эффективных технологий ее обработки [11].

Не следует понимать делопроизводство и ДОУ как взаимоисключающие друг друга понятия. Делопроизводство — в большей степени формальное понятие (регламент, правило, условие, конструкция), жестко определяющее порядок работы с документами (инструкция по делопроизводству). Документационное обеспечение управления — понятие другого рода. Его суть — обеспечение процесса управления (принятия решения) документированной информацией, при этом включая в него аналитические компоненты, связь управленческих функций с документами, их обслуживающими. Документационное обеспечение управления— термин, характеризующий переходную стадию от традиционного делопроизводства к управлению документацией [13].

Управление документацией основывается на принципах экономичности и эффективности и на широком использовании новых информационных технологий, обеспечивающих качественный менеджмент по отношению к документации организации как полноценному ресурсу управления. Тем самым подчеркивается взаимосвязь документации и информации в управлении [16].

**2 Управление документацией и записями по МС серии ИСО 9000**

Системы качества, созданные в 80-х годах XX века, часто характеризовались тем, что большое число документов (процедур, инструкций) по качеству оказались невостребованными, так как разрабатывались без оценки полезности их для персонала. МС 9001:2008 года предусматривает разработку минимального необходимого числа документированных процедур.

Некоторые менеджеры полагают, что инструкции и процедуры сковывают инициативу работников. Чтобы этого избежать, документация должна периодически анализироваться и при необходимости пересматриваться в соответствии с процедурой управления документами.

В любой организации, несмотря на наличие современных компьютеров, циркулирует большое число документов: приказов, чертежей, служебных записок, результатов испытаний, нормативных документов и др. Система менеджмента качества, также базируется на документах: стандартах предприятия. методологических инструкциях, руководстве по качеству и т.д. Одни документы устаревают - их надо изымать из "оборота", в другие следует вносить изменения. Всем этим комплексом документов необходимо управлять [16].

Под документированием системы качества понимается обоснование и разработка документов системы качества. Цель документирования системы качества заключается в создании организационно-методической и нормативной основы для построения и функционирования системы качества, соответствующей рекомендациям и требованиям стандартов семейства ИСО 9000 [17].

Документация системы качества - комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования системы качества и обеспечения качества продукции. Документом системы качества считается любой материальный носитель в системе качества, содержащий информацию и реквизиты, позволяющие идентифицировать данную информацию.

Управление документацией - важный аспект системы менеджмента качества, оно должно обеспечить, что бы пользователи документов всегда имели доступ к актуальным версиям действующих в организации документов.

Управление документами должно распространяться на следующие документы:

Заявления о политике и целях в области качества;

Политику и цели в области качества;

Руководство по качеству;

Документируемые процедуры, требуемы стандартов МС 9001:2008

Документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими;

Записи требуемы настоящим стандартом ИСО 9001:2008;

Документы внешнего происхождения.

Документы системы менеджмента качества должны управляться. Для определения необходимых средств управления должна быть разработана документированная процедура, предусматривающая:

официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до их выпуска;

анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов;

обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;

обеспечение наличия соответствующих версий документов в пунктах их применения;

обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;

обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;

предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких либо целей.

Запись - это документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. Записи должны быть определены и поддерживаться в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СМК. Они должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми. Должна быть разработана документируемая процедура для определения средств управления, требуемых при:

идентификации;

хранении;

защите;

восстановлении;

определении сроков хранения;

изъятии записей.

Введение поддержание в рабочем состоянии отчетных документов по результатам деятельности (записей) являются одним из важнейших факторов результативного функционирования СМК.

Степень документриванности системы менеджмента качества одной организации может отличаться от другой в зависимости от:

размера организации и вида деятельности;

сложности взаимодействия процессов;

компетентности персонала;

сложность продукции

требования потребителей

соответствующие обязательные требования.

Документация может быть в любой форме или на любом носителе. Каждая организация определяет объем необходимой документации и ее носители, это зависит от вышеперечисленных факторов [12].

Документация согласно стандарту Гост Р ИСО 9000-2001, дает возможность передать смысл и последовательность действий. Ее применение способствует:

Достижению соответствия требованиям потребителя и улучшению качества

Обеспечению соответствующей подготовки кадров

Повторяемости и прослеживаемости

Обеспечению объективных свидетельств

Оцениванию эффективности и постоянной пригодности СМК

Разработка документации не должна быть самоцелью, а должна добавлять ценность [4].

**2.1 Требования к управлению документацией**

Основное назначение документированной системы качества - предоставить единые и согласованные инструкции всем заинтересованным сотрудникам организации. Система качества развивается по мере развития деятельности компании. Документы системы качества постоянно редактируются. Поэтому важно обеспечить, чтобы все должностные лица пользовались действующим изданием документов. Цель управления документацией состоит в обеспечении наличия нужного документа системы качества в нужный момент в нужном месте [17].

В стандарте Гост Р ИСО 9000:2001 требования к управлению документацией изложены в пункте 4.2.3 Важно понять эти требования, чтобы обеспечить управляемость создаваемой документацией [4].

Решение о том, кто будет наделен полномочиями рассматривать и утверждать документы системы качества разных уровней и изменения к ним принимает высшее руководство организации. Это не обязательно должны быть те же должностные лица, которые утверждают Руководство по качеству, корпоративные процедуры, процедуры в подразделениях или рабочие инструкции, какой бы ни была структура документации системы качества [17].

Чтобы продемонстрировать соответствие этому требованию необходимо подтверждение такого рассмотрения. Не обязательно, на оригинале документа, выполненного в письменном или печатном виде, в качестве такого подтверждения ставится подпись. В некоторых компаниях для подтверждения к оригиналу документа прикрепляется специальный ярлык, а рабочие экземпляры содержат ссылку на него [8].

Основной перечень обычно содержит перечисление всех документов с указанием их текущей редакции и даты издания. Может существовать один перечень или несколько перечней, охватывающих разные категории документов, существующие в системе качества. Основной перечень сам по себе является документом системы качества и подлежит такому же изданию, редактированию и рассылке, как и прочие документы. Обращение с комплектом оригиналов документов, при условии незатруднительного доступа, аналогично обращению с основным перечнем [15].

Необходимо обеспечить наличие нужных изданий документов в нужных местах в справочных целях; изъятие недействительных/ устаревших документов из всех мест их использования, а идентификацию недействительных / устаревших или замененных документов регулировать управляемой рассылкой.

Управление рассылкой должно быть тщательно спланировано, чтобы избежать ситуаций, в которых устаревшими документами ненамеренно можно воспользоваться в справочных целях. Список рассылки должен иметь четкую структуру, чтобы каждый, кто нуждается в документе, имел к нему доступ. Это не означает, что каждому сотруднику нужно выдать личный экземпляр документа, но каждый должен иметь возможность без затруднений воспользоваться документом.

При рассылке редактированных документов или документов с внесенными поправками необходимо обеспечить изъятие экземпляров предыдущих версий документов или их идентификацию как устаревших. Это достигается путем составления соответствующих инструкций на титульном листе или сопроводительном бланке. В небольших компаниях специально назначенный сотрудник лично отвечает за управление документацией и обновление всех контролируемых экземпляров.

Управление рассылкой должно также включать документацию внешнего происхождения.

В тех ситуациях, когда рассылаются печатные экземпляры документов и каждый может сделать фотокопию документа, компании обычно маркируют контролируемые экземпляры (те, которые подлежат контролируемой рассылке и обновлению издавшим документ) определенным образом, что позволяет различать контролируемые и неконтролируемые экземпляры. Это могут быть штампы красного цвета или же контролируемые копии могут издаваться на бумаге контрастного цвета. В процедурах системы качества компании в таких случаях должно разъясняться, что неконтролируемые экземпляры не могут быть использованы в справочных целях. Следует подчеркнуть, что существование неконтролируемых экземпляров всегда может вызвать проблемы, поэтому следует приложить все усилия, чтобы избежать существования таких экземпляров. Безусловно, не должно быть намеренной рассылки неконтролируемых экземпляров документов [1].

Все вышеперечисленное легко применить, но существует множество несоответствий, вызванных неадекватным управлением документацией и данными.

Введение безбумажной системы может ускорить деятельность по управлению документацией. Если документация хранится в электронном виде и рассылается на дискетах, то мы столкнемся с той же проблемой управления рассылкой, как и в случае с печатными экземплярами документации. Если в компании существует компьютерная сеть и все потенциальные пользователи имеют доступ к компьютерам, то осуществить управление будет легко.

При безбумажной системе, когда документы хранятся в электронном виде, подтверждение рассмотрения, утверждения документации и внесения изменений может быть гарантировано защитой документов от записи; при этом доступ к внесению изменений в документ ограничен лицами, имеющими полномочия на рассмотрение и утверждение конкретного документа (например, с помощью пароля).

Комплект оригинальных документов должен храниться на сервере, отвечающем требованиям к хранению основного перечня или аналогичной процедуры, указывающей на текущий статус редакции документа. Доступ к конкретным документам могут иметь все пользователи сети или лишь те, кому эти документы необходимы в справочных целях. При внесении изменений в документы на сервере пользователи автоматически получат доступ к последней редакции, а предыдущая редакция станет недоступной. Предыдущие издания, если их необходимо сохранить, можно скопировать в директорию, доступ к которой будут иметь лишь те должностные лица, кому такой доступ необходим. Эти устаревшие документы могут быть дополнительно маркированы соответствующими «водяными знаками». Последние изменения могут быть выделены отличным шрифтом (например, курсивом) или шрифтом другого цвета [2].

**2.1.1 Как обеспечить управление документацией**

Для того, чтобы документ был управляемым, он должен содержать некоторый объем формальной информации, позволяющей осуществлять такое управление. Эта информация может включать:

Название документа;

Номер документа (необязательный элемент, но сопутствует управлению);

Указание статуса издания и редакции и дату издания или редактирования;

Эта информация необходима для создания основного перечня или аналогичной процедуры управления, так как указывает статус редакции документов с целью предотвращения использования устаревших документов. Идентификация не обязательно должна быть многоуровневой. Соответствия требованиям можно достичь указанием даты издания или редактирования. Многоуровневая идентификация может быть полезной в таких случаях, если позволяют процедуры; в случае незначительных поправок для редактирования и переиздания отдельных страниц документа. Дата издания или редактирования необходима в целях управления документацией. Выполнение требований новой процедуры или пересмотренных требований не может начаться до даты издания такого документа или до даты издания пересмотренной редакции;

Подтверждение рассмотрения и утверждения. Наиболее часто для такого подтверждения оригинал документа подписывается соответствующим должностным лицом. Если принят иной способ подтверждения, то это следует указать в документе;

Нумерация страниц;

Перечень поправок для идентификации всех редакций. Если характер изменения указан в тексте документа, то это требование не является обязательным. Рекомендуется выполнять оба вида идентификации;

Информация о владельце. Эта информация необязательна, но может быть полезной.

Существует множество способов управления документацией. К примеру, многие компании не используют индикаторы уровня редакции и пересмотра, полагаясь на то, что дата издания сама по себе, указывает на статус редакции и пересмотра [1].

**2.1.2 Внесение изменений в документы**

Изменения всегда вносятся в документы с целью улучшения системы качества и ее документации. Они могут вноситься для изменения требований, из-за необходимости модернизировать процесс или для более четкого понимания требований. Очень часто изменение нескольких слов в документе может привести к значительным изменениям в процессе. В объемных документах изменение нескольких слов будет с трудом замечено пользователем. Поскольку изменение было намеренным и для того, чтобы достичь соответствия измененным требованиям, следует привлечь внимание пользователя к этим изменениям. Именно поэтому компании обычно включают в документ или прилагают к документу перечень поправок, в котором указаны эти изменения и часто указаны их причины. Многие организации также идентифицируют изменения в тексте документа, используя, например, курсив, подчеркивая текст с изменениями или делая пометки на полях.

Пользователи часто жалуются на недостаточную идентификацию изменений, которая создает непонимание их характера и, таким образом, негативно влияет на их осуществление [10].

**2.1.3 Планирование разработки документов. Контроль**

Данный вид планирования осуществляется службой качества на основе общего плана внедрения стандартов семейства ИСО 9000. Ежегодно составляемые планы-графики разработки (и пересмотра) документации согласовываются со всеми заинтересованными руководителями отделов.

Разработка каждого документа ведется в три последовательно выполняемые стадии:

первая стадия - разработка проекта (первой редакции) документа и направление его на отзыв в соответствующие отделы;

вторая стадия - обработка отзывов, разработка окончательной редакции документа, согласование его с заинтересованными отделами и утверждение полномочным должностным лицом;

третья стадия - регистрация, издание и обеспечение пользователей.

Разработанному документу присваивается определенный код (шифр), устанавливающий его структурную принадлежность к документации системы качества. Возможны различные варианты кодирования документов. В наиболее распространенном варианте кодирования код документа включает: условное обозначение (индекс) документа, цифровой код вида документа, цифровой код элемента системы качества, порядковый номер документа и год его утверждения.

Особого внимания заслуживает вопрос об юридической защите документов системы качества. Цель такой защиты состоит в сохранении интеллектуальной собственности предприятия, так как все документы системы качества, за исключением Руководства по обеспечению качества, являются документами внутреннего пользования, они не должны представляться сторонним организациям и лицам без соотвеᑂствующего разрешения уполномоченного должностного лица (чаще всего в этой роли выступает представитель руководства по качеству).

Введение в действие утвержденного документа осуществляется отделом-разработчиком. В случае необходимости введению в действие документа предшествуют разработка и реализация организационных мероприятий. Каждый вводимый в действие документ сопровождается специальным листом, в котором указываются руководители отделов, на которых этим документом возлагаются определенные обязанности. Ввод документа в действие осуществляется на основе соответствующего распорядительного документа, в котором устанавливается срок его введения.

Обеспечение пользователей копиями документа осуществляет отдел-разработчик. При этом ведется строгий учет выданных копий.

Ответственность за своевременное и полное введение документа, а также за ознакомление работников с его содержанием несут руководители подразделений, на которые распространяется действие документа.

Контроль правильности изложения и оформления документов осуществляют служба качества. Постоянную (текущую) проверку выполнения требований документа ведут отделы, в которых документ используется, периодическую проверку осуществляют при проведении аудитов системы качества [8].

**2.1.4 Актуализация**

Целью этой деятельности является предотвращение использования утративших силу или устаревших документов. В связи с этим особое внимание уделяется своевременному обновлению документов, т. е. внесению в них изменений и дополнений. Основными факторами, определяющими необходимость внесения в документ изменений и дополнений, могут быть:

изменения в политике организации в области качества;

изменения условий выполнения регламентированной документом работы;

изменения требований к выполнению работы;

истечение срока действия одного или нескольких документов, с которым связано выполнение работы;

результаты внутреннего или внешнего аудита системы качества;

решение руководства организации;

обоснованные предложения руководителей отделов, специалистов и исполнителей.

Изменения и дополнения в документ вносит отдел-разработчик документа. Для удобства внесение изменений и дополнений проводится путем замены соответствующих листов документа. Целесообразно документ, в который внесены изменение или дополнение, как-либо выделять, например, с помощью определенных цветовых, графических или буквенных знаков. Допустим, на документ наклеивается красный ярлык, наличие которого свидетельствует о том, что это - измененный документ и, следовательно, каждый его пользователь обязан с ним ознакомиться. После ознакомления с документом всех его пользователей ярлык снимается и с подписью снявшего его исполнителя отсылается в службу, которая контролирует поступление этого ярлыка.

Лист регистрации изменений и дополнений включается в состав каждого документа.

Для определения актуальности содержания документов системы качества и необходимости внесения в них соответствующих изменений проводится ежегодная редакция, что подтверждается отметкой на титульном листе документа каждого учтенного экземпляра. Ответственность за редакцию несет отдел, отвечающий за разработку и актуализацию документа.

При необходимости внесения в документ существенных, имеющих принципиальный характер, изменений производится его пересмотр, результатом которого является полное обновление документа и новое его издание. Основанием для пересмотра может служить включение по результатам редакции предложения и замечания по результатам внутреннего аудита, предложения отделов организации. При пересмотре отменяется действующий документ, а в новом указывается, какой документ он заменяет. Новому документу присваивается старый код с заменой двух последних цифр года утверждения. Ответственность за пересмотр документа несет отдел, отвечающий за его разработку и обновление.

Для поддержания документов в рабочем состоянии проводится специальная проверка, по результатам которой оценивается состояние документа и составляется заявка на его замену с указанием причин негодности и отсутствия необходимого количества экземпляров. Вся действующая документация имеет гриф "Учтенный экземпляр". В случае, если документ имеет ограничение по сроку действия, на его титульном листе или на первой странице указывается срок. Использование просроченных документов не допускается. Документы, пришедшие в негодность, изымаются из обращения и уничтожаются. Негодными признаются документы, которыми невозможно пользоваться: загрязненные, порванные, неполные из-за утери отдельных листов. Ответственность за поддержание документов в рабочем состоянии несут его пользователи.

Отмена (аннулирование) документов производится:

при пересмотре документа;

при выявлении необходимости соединения нескольких действующих документов в один или разделения одного документа на несколько с целью боле полной детализации установленных требований;

при существенных изменениях организационной структуры, технологии производства и т.п.;

при изменении вида документа (например, перевод инструкции в стандарт предприятия или наоборот);

в других обоснованных случаях.

Отмененный документ изымается из обращения и на учтенные экземпляры ставится штамп или пометка "Отменен" за подписью лица, ответственного за контроль выполнения положений документа. Решение об аннулировании документа или об изменении срока его действия принимает лицо, утвердившее документ [1].

**2.1.5 Учет документов**

На каждый документ системы качества после его утверждения заводится карточка учета, в которой приводятся номер экземпляра копии, отдел, фамилия и подпись лица, получившего копию. Регистрация выдаваемых или рассылаемых пользователям документов производится в специальном журнале, в котором фиксируются: код и наименование документа, форма предоставления его пользователю, подпись пользователя, а также делаются отметки об отмене документа. В ряде случаев по письменной заявке пользователя ему предоставляется несколько учтенных экземпляров документа, на один из которых ставится гриф "Контрольный", а на остальные - "Рабочий".

При предоставлении документов системы качества сторонним организациям на них проставляется штамп или делается надпись от руки "Для информации". Решение о предоставлении документов сторонним организациям принимает руководитель службы качества или другое, уполномоченное руководителем организации лицо. Каждый такой случай регистрируется в специальном журнале с указанием наименования сторонней организации, ее почтовых реквизитов, даты отправки, номера сопроводительного письма, кода и наименования документа.

Подлинники документов учитываются в инвентарном журнале (отдельно по видам документов). На свободном поле обложки каждого документа указывается его инвентарный номер. Все подлинники документов хранятся в службе качества, а копии - в соответствующих подразделениях. Для хранения подлинников и копий документов, а также зарегистрированных данных о качестве, отводятся специальные места и обеспечиваются надлежащие условия, исключающие порчу документов. Хранятся учтенные и неучтенные копии документов в отделах отдельно - с тем, чтобы исключить возможность несанкционированного или случайного использования утративших силу или устаревших документов. В каждом отделе организации ведется опись хранимых в нем документов, в которой указываются код и наименование документа, количество экземпляров и место нахождения каждого из них.

Зарегистрированные данные о качестве хранятся в течение заданного периода времени (эти сроки устанавливаются в документах, определяющих необходимость хранения данных о качестве) таким образом, чтобы можно было их своевременно получить, когда проводится анализ, выявляющий тенденции изменения показателей качества и уточняющий необходимость и эффективность разработки и реализации корректирующих (предупреждающих) действий. Стандарты ИСО точно не регламентируют минимальный срок хранения зарегистрированных данных о качестве. Общепринятая практика, основывается на том, что срок хранения документов должен быть соответствовать времени службы продукции. Если на это указывается в контракте, зарегистрированные данные о качестве предоставляются потребителю или его представителю на согласованный период времени.

Даже устаревшие документы и данные о качестве могут представлять собой большую ценность, например, для юридических целей и для сохранения накопленных в организации знаний.

Хранятся зарегистрированные данные о качестве в любой форме, например, на бумаге или в памяти ЭВМ.

Все процедуры управления документацией системы качества и данные о качестве регламентируются соответствующими документами. Не вызывает сомнения, что это одни из главных документов системы, поскольку упорядоченность работ по документированию создает необходимые предпосылки для эффективного функционирования системы качества.

Поскольку надлежащее документирование системы качества имеет большое значение, эта работа требует к себе особого внимания. Поэтому служба качества должна разрабатывать руководство по качеству и основные документы общеорганизационного характера, а документы, отражающие функциональные особенности работ по качеству - специалисты соответствующих отделов при методическом руководстве службы качества. Но во всех случаях к разработке документа следует привлекать наиболее квалифицированных и опытных специалистов, имеющих склонность к подобной работе и обладающих соответствующими навыками [13].

**2.2 Организация документооборота на предприятии**

Документооборот- это движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело.

На предприятии различают три основных потока документации:

входящие документы, поступающие из других организаций;

исходящие документы, отправляемые в другие организации;

внутренние документы, создаваемые на предприятии и используемые работниками предприятия в управленческом процессе.

Все документы, поступающие на предприятие, проходят: первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию, рассмотрение руководством, передачу на исполнение [3].

Служба ДОУ - это организационное обособленное структурное подразделение учреждения, выполняющее работу с документами [7].

Основная задача службы ДОУ является своевременная обработка и передача на разные уровни, управленческой информации, необходимой для осуществления функций:

Контроль за соблюдением стандартов на документы.

Экспедиционная обработка и доставка документов исполнителям.

Регистрация документов и учетно-справочная работа.

Контроль за исполнением документов.

Формирование, оформления, хранения и использования дел.

Оформление и выпуск распорядительной документации учреждений.

Машинописное изготовление, копирование и размножение служебных документов.

Функции структурных частей службы ДОУ:

Функция экспедиции: приём поступающей корреспонденции, сортировка на регистрирующую и не регистрирующую, распределение по структурным подразделениям учреждения; ведут количественный учёт документов; отправка исходящей корреспонденции, доставка корреспонденции в структурные подразделения и адресатам.

Функция группы по учёту и регистрации корреспонденции: учёт и регистрация входящих и исходящих, внутренних документов, ведение справочно-информационного аппарата и поиск информации, проверка правильности исходящих и внутренних документов.

Функция группы контроля: контроль за своевременным использованием документов, проверка сроков выполнения структурными подразделениями устных поручений руководителя, информирование руководства о ходе исполнения документа и поручения.

Функция отдела писем: приём и учёт предприятий, заявлений, жалоб граждан; подготовка и передача на рассмотрение руководству предприятий, заявлений жалоб на исполнение в структурные подразделения; контроль за сроками их исполнения, извещения заявителей о результатах рассмотрения предложений, заявлений, жалоб, формирование дел с предложениями, заявлениями, жалобами и передача их в архив, анализ и обобщение исполнения, организация приёма посетителей.

Функция архива: приём, учёт, хранение, использование дел, подлежащие сдачи в архив; контроль за правильного формирования, хранения и использования дел в структурных подразделениях; подготовка дел к передаче в архив.

Функция секретаря-руководителя и его заместителей: предварительное рассмотрение и подготовка к документационному руководству поступающей корреспонденции по наиболее важным вопросам; организация документационного обслуживания совещаний, бездокументационное обслуживание работы руководства.

Служба документационного обеспечения управления должна принимать к обработке только правильно оформленные документы, имеющие юридическую силу и присланные в полном комплекте (при наличии приложения). В противном случае присланные документы возвращаются автору с соответствующей сопроводительной запиской, где объясняется причина возврата.

Предварительное рассмотрение документов проводится работником службы ДОУ с целью распределения поступивших документов на:

направляемые на рассмотрение руководителю предприятия;

направляемые непосредственно в структурные подразделения или конкретным исполнителям.

Без рассмотрения руководителем передаются по назначению документы, содержащие текущую оперативную информацию или адресованные в конкретные подразделения.

На рассмотрение руководства передаются документы, адресованные руководителю предприятия и документы, содержащие информацию по наиболее важным вопросам деятельности предприятия.

Обработка и передача документов исполнителям осуществляется в день их поступления в ДОУ [8].

Документы, подлежащие отправке в другую организацию, сортируют, упаковывают, оформляют как почтовое отправление и сдают в отделение связи. Неправильно оформленные документы подлежат возврату исполнителю на доработку.

Исходящие документы должны обрабатываться и отправляться в день регистрации.

Внутренние документы предприятия передаются исполнителям под расписку в регистрационной форме [3].

Служба ДОУ должна систематически вести учет кол-ва обрабатываемых документов, включая все их виды и размноженные экземпляры. Результаты учета документооборота обобщаются и доводятся до сведения руководителя предприятия для обработки мер по совершенствованию работы с документами [8].

**2.2.1 Регистрация документов**

Регистрация документов - это фиксация факта создания или поступления документа путем проставленная на нем индекса и даты с последующей записью необходимых сведений о документе в регистрационных формах. Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и дальнейшего использования в справочных целях (организационно-распорядительные, плановые, отчетные, учетно-статистические, бухгалтерские, финансовые и т.д.). Регистрируются входящие, исходящие и внутренние документы.

Входящие, исходящие и внутренние документы регистрируются отдельно. Регистрационный индекс входящих и исходящих документов включает:

порядковый номер в пределах регистрируемого массива документов;

индекс по номенклатуре дел.

Внутренние документы при регистрации делятся на группы по видам документов, каждая из которых регистрируется отдельно, например: приказы по основной деятельности, приказы по личному составу, акты ревизий и т.д. Порядковые регистрационные номера (индексы) присваиваются документам в пределах каждой регистрируемой группы.

Регистрационные индексы присваиваются входящим, исходящим и внутренним документам в пределах календарного года.

В качестве регистрационных форм, в зависимости от объемов регистрируемых массивов документов, используются регистрационные журналы или регистрационно-контрольные карточки (РКК).

Установлен следующий обязательный состав реквизитов для регистрации документов:

автор (корреспондент);

название документа;

дата документа;

индекс документа;

дата поступления документа (для входящих);

индекс поступления документа (для входящих);

заголовок документа или его краткое содержание;

резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);

срок исполнения;

отметка об исполнении (краткая запись решения вопроса по существу, дата фактического исполнения и индекс документа - ответа);

номер дела.

В случае необходимости состав обязательных реквизитов может быть дополнен следующими: исполнители; расписка исполнителя в получении документа; ход исполнения; приложения и д.р [1].

**2.2.2 Контроль исполнения документов**

Контролю подлежит исполнение всех зарегистрированных документов. Контроль включает:

постановку документа на контроль;

проверку своевременного проведения документа до исполнителя;

проверку и регулирование хода исполнения;

учет и обобщение результатов контроля и исполнения документов, информирование руководителя;

Основная цель организации контроля исполнения - обеспечение своевременного и качественного исполнения документов. Контроль осуществляют руководители службы ДОУ и ответственные исполнители. Служба ДОУ контролирует организационно - распорядительные документы. Документы других систем контролируются соответствующими подразделениями или сотрудниками.

Службой контроля осуществляются следующие операции:

формирование картотеки контролируемых документов;

направление карточки контролируемого документа (пункта задания) в подразделение исполнитель;

выяснении в структурном подразделении фамилии, имени, отчества и телефона исполнителя;

напоминание подразделению-исполнителю о сроке исполнения;

получение информации о ходе и результатах исполнения;

запись хода и результатов исполнения в карточке контролируемого документа;

регулярное информирование руководителей о состоянии и результатах исполнения;

сообщение о ходе и результатах исполнения документов на оперативных совещаниях, заседаниях коллегиальных органов;

снятие документов с контроля по указанию руководителей;

формирование картотеки исполненных документов.

Документ считается исполненным и снимается с контроля после исполнения заданий, сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам или другого документированного подтверждения исполнения. Результаты исполнения отмечаются в контрольной карточке и на самом исполненном документе [8].

**2.2.3 Систематизация дел**

Для обеспечения правильного формирования и учета дел предприятия должна составляться номенклатура дел.

Номенклатура - это систематизированный перечень заголовков дел с указанием сроков хранения, оформленный в установленном порядке. В номенклатуру дел включаются все документы, образующиеся в деятельности предприятия, кроме технической документации и печатных изданий.

Номенклатура дел предприятия разрабатывается специалистом, ответственным за организацию работы с документами.

Номенклатура дел составляется по установленной форме (и включает реквизиты:

наименование предприятия; наименование вида документ; дату; индекс;

место составления; гриф утверждения; заголовок к тексту; текст; подпись;

гриф согласования (одобрения).

Содержательная часть номенклатуры дел представляет собой таблицу из пяти граф: индексы дел, заголовки дел, количеств дел (томов, частей), и № статьи по перечню, примечания.

Порядок расположения заголовков внутри разделов и подразделов определяется важностью документов, входящих в дело. В начале располагаются заголовки дел, содержащих организационно-распорядительную документацию, далее - содержащих плановые и отчетные документы, затем остальные заголовки в порядке убывания сроков хранения документов.

В номенклатуру дел предприятия также включаются справочные карточки, журналы учета документов.

При оформлении номенклатуры дел необходимо оставлять в каждом ее разделе резервные номер дел (свободное место), которые могут быть использованы в дальнейшем для внесения заголовков дел, не предусмотренных в номенклатуре дел, но сформированных в течении календарного года.

По окончании календарного года в номенклатуре дел составляется итоговая запись о количестве заведенных дел относительно постоянного и временного сроков хранения [9].

**2.2.4 Формирование дел**

При формировании дел необходимо учитывать следующие требования

документы постоянного и временного сроков хранения необходимо группировать в дела раздельно;

подлинники оделять от копий;

годовые планы и отчеты - от квартальных и месячных;

утвержденные документы - от их проектов;

включать в дело по одному экземпляру каждого документа.

Каждый документ, помещенный в дело, должен быть оформлен в соответствии с требованиями гос. стандартов и других нормативных актов.

В дело группируются документы одного календарного года, кроме переходящих дел, не закрывающихся по окончании календарного года.

Приложения к документам, независимо от даты их утверждения или составления присоединяются к документам, к которым они относятся.

Документы, помещенные в дело должны иметь подписи, дату, индекс, копии - заверительную надпись, отметку “В дело”.

Документы в деле должны располагаться в определенном порядке: сначала помещают основной документ и относящиеся к нему приложения, а затем в хронологическом порядке идут документы, возникающие по мере решения вопроса. Запрещается подшивать в дело неисполненные документы, разрозненные экземпляры документов, документы подлежащие возврату, дублирующие документы.

**2.2.5 Подготовка документов к архивному хранению**

Значение и практическая ценность документов предприятия различны. Одни документы используются длительное время для справочно-информационной работы, другие очень быстро утрачивают свою значимость.

Для долговременного хранения документов создается архив предприятия.

Для ведения архива выделяется штатная должность “архивист” или его функции приказом руководителя возлагаются на одного из работников предприятия, компетентного в вопросах делопроизводства.

В задачи архива входят:

прием, учет и хранение документов, законченных делопроизводством;

информационно-справочная работа по архивным документам предприятия;

организационно-методическая помощь по ведению делопроизводства.

Специалистами установлен оптимальный срок использования документов в делопроизводстве - 3 года. После истечения этого срока решается дальнейшая “судьба” документов: передать ли их в архив предприятия; уничтожить или оставить для дальнейшего использования в делопроизводстве.

Для определения сроков хранения документов, подготовки документов к архивному хранению и отбора документов для уничтожения не предприятии создается постоянно действующая экспертная комиссия (ЭК), которая назначается приказом руководителя предприятия и состоит из трех человек. Комиссия совместно с архивистом должна проводить ежегодный отбор документов для архивного хранения и уничтожения тех документов, сроки которых истекли. ЭК является совещательным органом. Его решения по хранению или уничтожению вступают в силу после их утверждения их руководителем предприятия.

Все дела, подготовленные на архивное хранение делятся на 2 группы:

дела по личному составу;

дела по основной (производственной )деятельности.

На каждую группу дел составляются отдельные описи: опись №1 (дела по основной деятельности) и опись №1 л/с (дела по личному составу). Опись составляется на документы одного года. Дела в опись вносятся по степени важности. В конце каждой описи указывается цифрами и прописью количество дел, включенных в нее. Каждое дело в описи получает своей порядковый номер, который затем проставляется на обложке соответствующего дела.

Вместе с делами в архив предприятия передаются журналы регистрации или регистрационные картотеки на документы. Только после передачи документов в архив предприятия разрешается производить уничтожение документов, включенных в акт [8].

**2.2.6 Роль документации при создании СМК**

Внедрение эффективной СМК требует создания относительно небольшого числа (по отношению к уже имеющимся) дополнительных документов, именно тех, которые необходимы для комплексного системного управления организацией.

Для выполнения своих процессов руководители и исполнители используют те или иные необходимые им документы, имеющиеся в организации:

правовые;

организационно-распорядительные;

планово-финансовые;

внешние нормативные;

внутренние нормативные;

технические.

Основная часть документов, необходимых для той или иной деятельности, имеется в любой организации, независимо от наличия или отсутствия в ней СМК.

В большинстве организаций все документы разрозненны, "работают" каждый на своем уровне, не образуя единой системы. Бывает так, что одно подразделение не знает, какие документы есть в другом. Подразделения создают свои формы документов, и каждое по-своему ими управляет или не управляет вовсе.

Для того что бы построить единую структуру документации - каркас СМК, необходимо упорядочить имеющиеся в любой организации.

Любая организация создается и осуществляет свою деятельность на основе действующего законодательства. Следовательно, организация имеет правовую документацию, включающую лицензионные документы, дающие ей юридическое право заниматься своей деятельностью. Эта документация "закладывает фундамент" организации - формирует "нулевой цикл" в структуре документации.

Состав документов «нулевого цикла»:

лицензионные документы;

распоряжения вышестоящих организаций;

постановления правительства РФ;

законы РФ (в том числе касающиеся качества, экологии, промышленной безопасности).

Существует еще «базовый уровень» документов:

организационно распорядительная документация (устав организации, организационная структура, положение о подразделениях, штатное расписание, должностные инструкции, служебные записки, приказы и распоряжения руководства, приказы и распоряжения вышестоящих органов, переписка с другими организациями, переписка с другими организациями);

документы по стратегическому и оперативному планированию(стратегический план, бизнес план, планы работ по созданию, внедрению и совершенствованию СМК);

методические документы (методическая инструкция о разработке положения о подразделении, методическая инструкция по разработке должностной инструкции, методическая инструкция по разработке документированных процедур, методическая инструкция по описанию процессов, методические рекомендации по по внедрению методов статистического управления процессами в организации, методические рекомендации по внедрению постоянного улучшения процессов СМК);

внешние нормативные документы (международные стандарты, региональные стандарты, технические регламенты, национальные стандарты РФ, документы органов Государственного надзора)

внутренние нормативные документы (договора и контракты с внешними поставщиками и потребителями, стандарты организации на продукцию, стандарты организации на технологические процессы, стандарты организации на методы испытаний, контроля, и измерений, альбом бланков)

внутренние технические документы (проектно конструкторские документы, ТУ на продукцию, технологические регламенты, технологические инструкции, технологические и маршрутные карты, инструкции по технике безопасности, метрологические аттестованные методики испытаний (измерений)).

На основе всех вышеперечисленных документов осуществляется работа организации. Создание и внедрение эффективно действующей СМК, соответствующей принципам, критериям и рекомендациям, сформулированным в стандартах ИСО серии 9000- достижение системного подхода к управлению документами и единой структурой документации.

Разработку, использование и управление документацией следует оценивать на основе таких критериев:

Функциональность (скорость обработки);

Простота в использовании;

Потребность в ресурсах;

Политика и цели;

Текущие и будущие требования (относящиеся к менеджменту знаний);

Сравнение с лучшими системами документации;

Взаимодействия потребителей, поставщиков и т.д.

Организации необходимы дополнительные документы для создания эффективной СМК.

Стандарты ИСО серии 9000 обращают внимание на то, что "организация - это группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений" (п. 3.3.1 стандарта ИСО 9000:2000). А "организационная структура - распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками" (п. 3.3.2 стандарта ИСО 9000:2000). Оба определения не отражают того, что организация - живой организм, сложная система взаимосвязанных элементов, в процессе взаимодействия которых рождается новое качество, не присущее ни одному из элементов в отдельности. Именно на создание такой системы и ориентированы стандарты ИСО серии 9000.

Надо сделать так, чтобы руководство и персонал организации работали как единый слаженный механизм, как команда единомышленников, объединенных одной целью. Для этого, во-первых, надо создать систему горизонтального взаимодействия участников внутриуровневых процессов, протекающих на каждом уровне структуры организации; во-вторых, создать четкие взаимодействия внутриуровневых процессов с процессами управления.

Воплотить это в жизнь поможет только эффективная система менеджмента, которая позволит всему персоналу организации почувствовать себя единой командой, стремящейся к достижению общей цели. При этом процессный подход, положенный в основу создания такой системы, обеспечит возможность целенаправленно улучшать отдельные процессы и деятельность организации в целом на основе согласованных усилий всех участников процессов.

Генеральный директор на своем уровне должен разработать и довести до персонала видение организации - ту саму единую объединяющую цель, которой организация должна достичь через три-пять-десять лет. Затем команде высшего руководства надо определить все заинтересованные стороны организации, их требования и ожидания, с учетом этих требований определить приоритетные направления развития организации и разработать (или пересмотреть) "стратегический план" и "бизнес-план".

После разработки этих документов генеральному директору надо сформулировать Политику в области качества, т.е. определить, что и в каких направлениях организация намеревается сделать в будущем году. Этот документ открывает возможности для начала процесса оперативного планирования работ в области улучшения деятельности организации. Для того чтобы спланировать работы на ближайший год, надо поставить цели, т.е. чего именно надо добиться всему персоналу организации, чтобы к концу года реализовать политику. При формулировании политики и постановке целей руководству надо учитывать требования потребителей, других заинтересованных сторон организации и действующего законодательства страны. Организация должна осуществлять свою деятельность, т.е. выполнять все процессы для реализации политики и достижения реальных целей, поставленных руководством и согласованных со всеми сотрудниками.

Далее разрабатывается руководство по качеству. Руководство по качеству - документ, в котором организация описывает всю свою систему менеджмента с указанием области ее применения; детально обосновывает любое исключение; приводит документированные процедуры (или ссылки на них), а также описания и взаимодействия процессов, охватываемых системой менеджмента качества.

Необходимо "состыковать" все процессы, как между собой, так и с процессами управления, и, таким образом, заставить работать все уже имеющиеся в организации документы. Следовательно, надо разработать дополнительные системные документы - процедуры СМК.

Необходимо определить цели и критерии оценки (показатели качества) процессов и анализировать эти процессы, идентифицировать несоответствия, находить и устранять причины их появления. Надо повышать результативность процессов с целью удовлетворения потребностей и ожиданий своих внутренних и внешних потребителей и других заинтересованных сторон. Как минимум, надо уметь определять несоответствия и управлять ими, осуществлять корректирующие воздействия, а при необходимости, разрабатывать и выполнять предупреждающие действия. Следовательно, организации надо управлять своими процессами с помощью пяти обязательных документированных процедур СМК:

"Управление документацией",

"Управление записями",

"Управление несоответствующей продукцией",

"Корректирующие действия",

"Предупреждающие действия".

"Внутренние проверки".

Все эти процедуры - системные документы, способствующие повышению открытости организации, делающие ее прозрачной как для самих сотрудников, так и для всех заинтересованных сторон организации. Результативность работы персонала по этим процедурам свидетельствует о наличии в организации грамотного системного подхода к своей деятельности и ее улучшению. Пронизывая все уровни управления организацией, документы интегрируют различные виды деятельности в единую систему. Применение этих системных документов обеспечивает эффективность всей системы менеджмента организации.

Содержание процедуры предусматривает:

Область применения (назначение процедуры и область ее распространения).

Нормативные ссылки (перечень ссылочных нормативных документов).

Термины, определения, сокращения.

Общие положения.

Изложение основного текста.

Полномочия и ответственность.

Приложения (при необходимости).

При выполнении, мониторинге, анализе процессов, а также при управлении ими рождаются записи, в том числе регламентированные документированными процедурами. Записи - оперативные отчетные данные о качестве выполняемых работ. Это особый вид документов, формирующий базу объективных и достоверных данных, подлежащих анализу и статистической обработке. На основе анализа этих данных принимаются решения об улучшении деятельности (процессов). Записи позволяют организации решать вопросы по претензиям потребителей и других заинтересованных сторон на любом уровне, вплоть до арбитражного суда.

Записи – документация по подтверждению качества.

Записи делятся на 3 вида:

Первичные (Визовый лист согласования, договора, Чек-листы внутренних и внешних аудитов (протоколы несоответствий), Протоколы испытаний продукции и параметров производственной среды, Сертификаты калибровки средств измерений, Протоколы обучения и повышения квалификации персонала, Акты о состоянии зданий, помещений, оборудования, рабочих мест, Перечни оборудования, средств измерений, испытаний контроля, документации и т.п., Контрольные листки, карты и схемы, потоков процессов, контрольные карты Шухарта, Рабочие журналы, Заполненные анкеты для оценки поставщиков, удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон, Записи о выполнении планов, графиков, смет)

Результаты анализа первичных записей (Отчеты по удовлетворенности, потребителей и других заинтересованных сторон, Отчеты по результативности обучения персонала, Отчеты по эксплуатации зданий и оборудования, Отчеты по самооценке, Отчеты по анализу и улучшению процессов, Отчеты по внутренним и внешним аудитам смк, Отчеты о состоянии средств измерений, Отчеты о состоянии зданий и оборудования, Перечень одобренных поставщиков, Отчеты о выполнении планов, графиков, смет)

Принятые решения по улучшению процессов, продукции, СМК (Протоколы совещаний координационных и научно технических советов, Протоколы заседаний совета по качеству, Приказы, распоряжения по результатам анализа со стороны руководства)

Всеми видами документов и записей надо управлять. Управление документами и записями - это процессы, которые пронизывают всю деятельность организации и делают ее прозрачной как для руководителей и сотрудников, так и для всех ее заинтересованных сторон.

Руководству и сотрудникам организации необходимо понять, что документы - их помощники, и они сами определяют необходимость в разработке того или иного документа, когда осуществляют свои процессы. При этом надо помнить, что создание любого документа стоит денег. Поэтому не надо стремиться разрабатывать как можно больше документов, ибо не от их количества зависит эффективность деятельности организации, а от их качества (простоты, краткости, логики построения и дружелюбия пользователя). Всем, кто разрабатывает документы, необходимо учить пользователей с ними работать [17].

**3 Анализ системы управления документацией и записями на примере предприятия ОСЗН Первореченского района г. Владивостока**

Для анализа системы управления документацией был выбран ОСЗН Первореченского района г. Владивостока.

Отдел социальной защиты населения (ОСЗН) - это отдел, работающий с людьми, которым необходима социальная помощь. В ОСЗН можно получить консультацию по вопросам назначения выплат социального характера, предоставления льгот, субсидий, адресной помощи, а также по другим вопросам социальной защиты населения; зарегистрировать льготы по ЖКУ; подать документы на установление льготных статусов; подать документы на оформление мер социальной поддержки и помощи, социальных гарантий, предусмотренных федеральным и краевым законодательством, а также реализуемых в рамках Губернаторской программы «Социальная защита населения», действующей в целях повышения жизненного уровня населения Приморского края.

**3.1 Управление документацией в ОСЗН**

Отдел социальной защиты населения по административно территориальному управлению Первореченского района является подразделением Департамента Социальной Защиты Населения, по - этому службы ДОУ в отделе нет. Приемом входящих документов их рассмотрением, регистрацией занимается начальник отделения по работе с предприятиями и учреждениями, остальными организационно распорядительными документами занимается начальник отдела.

Структура документации отдела представлена в таблице 1.

Таблица 1- Структура документации

|  |  |
| --- | --- |
| Виды документов | Состав документов |
| Организационно распорядительная документация | Положение о территориальном отделе Депратамента  Должностные инструкции  Приказы начальника отдела социальной защиты по АТУ Первореченского района  Приказы распоряжений департамента социальной защиты Администрации Приморского края. Копии |
| Справочно-информационная документация | Переписка с Фондом социального страхования по вопросам назначения и выплаты пособий  Переписка с органими прокуратуры, суда,другими учреждениями и организациями  Переписка по вопросам определения граждан в дома-интернаты  Акты, справки, протоколы |
| Документы по стратегическому, оперативному планированию и отчетности | Планы работы отдела  Годовой  Квартальный  Ежемесячные отчеты о работе отделения приема граждан по социальным вопросам |
| Нормативно правовые акты | Сборники нормативно правовых актов и законов РФ |
| Методические документы | Методическая инструкция по заполнениям базы данных  Методические рекомендации по организации работ подразделений |
| Виды документов | Состав документов |
| Внешние нормативные документы | Федеральные законы  Указы президента РФ  Постановления, распоряжения Привательства РФ,  Приказы Министерства здравоохранения и социального развития РФ. Копии  Законы Приморского края, постановления, распоряжения Губернатора Приморского края, |
| Внутренние нормативные документы | Положения, рекомендации, указания по вопросам социальной защиты |

Организационная структура представлена на рисунке 1.



Рисунок 1- Организационная структура ОСЗН

На основании организационной структуры и структуры документов отдела, было выделено 3 основных информационных потока:

Входящие в организацию документы (письма, приказы, распоряжения) Большая часть входящих документов, которые обрабатывает начальник отделения по работе с предприятиями и учреждениями, адресована начальнику ОСЗН, остальные письма руководителям структурных подразделений и конкретным исполнителям. На рисунке 2 представлена схема распределения потока входящих документов.



Рисунок 2- Схема распределения потока входящих документов

2. Внутренние документы, то есть создаваемые внутри организации и передаваемые из одного подразделения в другое (приказы, распоряжения, инструкции, акты и т.д.) Рисунок 3



Рисунок 3- Схема потока внутренних документов

3. Исходящие документы - информация, направляемая в другие организации (письма и ответы на письма, отчеты, и т.д.) Рисунок 4



Рисунок 4-схема потока исходящих документов

**3.2 Прохождение и исполнение документов разных документопотоков по подразделениям предприятия**

документация международный стандарт социальный

Рассмотрим этапы обработки входящих документов на примере входящего письма адресованного начальнику отдела:

После вскрытия конверта начальник отделения производит предварительное рассмотрение письма, на основании которого он принимает решение направить документ руководителю. (Конверты с пометкой "лично" не вскрываются).

Начальник отделения по работе с предприятиями и учреждениями регистрирует письмо в журнале регистрации входящих документов (приложение 1). Письмо получает входящий номер. При регистрации также фиксируется дата его поступления в организацию.

Начальник отделения передает письмо начальнику ОСЗН.

Начальник ОСЗН рассматривает документ и с резолюцией, отражающей его решение направляет исполнителю через начальника отделения.

Исполнитель, работая с документом, готовит ответ, который направляет руководителю на подпись (вместе с сопроводительными материалами, которые использовались при подготовке ответа).

Начальник отделения (при необходимости) осуществляет контроль за исполнением документа.

Начальник отделения получает от исполнителя инициативное письмо и помещает его в соответствующее дело для дальнейшего хранения и использования, а ответ направляет адресату.

Этапы обработки внутренних документов зависят от их вида. Рассмотрим этапы обработки приказа по основной деятельности:

1. Внутренние распорядительные документы (приказы, распоряжения) составляются и оформляются начальником отдела ОСЗН.

2. Приказы утверждаются.

3. Затем внутренние документы регистрируются, размножаются начальником и направляются в структурные подразделения для исполнения.

Этапы обработки исходящих документов:

1. Исходящий документ готовится исполнителем в подразделении (составляется и согласовывается проект документа). Оформляется исполнителем, а начальник проверяет правильность оформления.

2. Оформленный документ подписывается начальником ОСЗН.

3. После подписания документ регистрируется в журнале регистрации исходящих документов (приложение 2) начальником отделения по работе с предприятиями и учреждениями.

4. Зарегистрированный документ отправляется адресату. Отправка должна быть произведена в день поступления документа вотдел по работе с предприятиями и учреждениями.

5. Копия документа подшивается в дело.

**3.3 Документация регламентирующая деятельность процесса управления документацией**

Процесс управления документацией регламентирует инструкция по делопроизводству разработанная в соответствии с ГОСТом Российской Федерации Р 6.30 – 2003, утвержденным постановлением Госстандарта Российской Федерации от 3 марта 2003 г. № 65-ст, Типовой инструкцией по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, утвержденной приказом Федеральной архивной службы России от 27 ноября 2000 г. № 68.

Инструкция распространяется на организационно-распорядительные документы (постановления, распоряжения, приказы, протоколы, письма и др. (далее – документы), относящиеся к Унифицированной системе организационно-распорядительной документации (УСОРД) и устанавливает единые требования к подготовке документов, организации документооборота, ведению учета, регистрации, контролю исполнения и хранения документов в Администрации Приморского края, органах исполнительной власти Приморского края и аппарате Администрации Приморского края.

Положения Инструкции распространяются на организацию работы с документами, создаваемыми с помощью автоматизированных (компьютерных) технологий, независимо от вида носителя.

Методическое руководство организацией делопроизводства и контроль за соблюдением требований инструкции осуществляется управлением делопроизводства аппарата Администрации Приморского края

Ответственность за организацию и состояние делопроизводства, за соблюдение установленных правил и порядка работы с документами, письменными и устными обращениями граждан возложена на начальника ОСЗН. Начальник несет персональную ответственность за соблюдение требований инструкции, сохранность находящихся у них документов и неразглашение содержащейся в них служебной информации.

**3.4 Разработка, согласование и утверждение нормативных документов и других процедур, обеспечивающих деятельность предприятия**

Т.к. отдел является подразделением Департамента по Социальной Защите, то в нем разрабатывается только внутренняя распорядительная документация и документы по внутреннему стратегическому планированию (планы работы отдела) и отчетности (ежемесячные отчеты по работе отделения приема граждан).

Принцип систематизации распорядительных документов устанавливает перечень управленческих документов образующихся в деятельности организации:

приказы (распоряжения) по основной деятельности:

подведение итогов деятельности;

в случаях отмены, изменения и предоставления действий ранее изданных документов;

утверждение положений о структурных подразделениях и должностных инструкций;

при введении новых нормативно правовых актов;

изменении графика работы отдела и т.д.

приказы (распоряжения) по личному составу:

о предоставлении очередных и учебных отпусков, дежурствах, взысканиях, краткосрочных командировках;

о приеме на работу;

об увольнении;

о поощрение работников;

о премировании;

о предоставлении отпусков без сохранения заработной платы;

о предоставлении отпусков по уходу за ребенком;

о повышении разряда работника и т.д.

приказы (распоряжения) по административно хозяйственным вопросам:

об утверждении структуры организации и ее изменение;

о сокращении штатной численности;

о проведении аттестации персонала;

о планировании деятельности;

о контроле за деятельностью (отчетность);

о материально-техническом обеспечении;

об информационном и документационном обеспечении и др.

Разрабатываются и утверждаются приказы и распоряжения начальником отдела.

Этапы разработки:

1. Сбор и анализ информации для подготовки проекта документа(на основании документов поступающих из департамента, текущей документации предприятия и на основании законодательных актов)

3. Подготовка проекта приказа или распоряжения (оформляются на специальных бланках содержащих герб РФ, наименование организации, место составления документа и т.д.)

4. Согласование проекта документа (внутренние согласование с сотрудниками)

5. Подписание приказа или распоряжения (после согласования начальник отдела подписывает согласованный документ)

6. Регистрация приказа или распоряжения(запись о документе в журнале регистрации внутренних документов)

7. Доведение приказа или распоряжения до исполнителей (передача копий документа сотрудникам)

Схема разработки документа представлена на рисунке 5.



Рисунок 5 - Блок схема разработки документа

Планы работы отдела разрабатываются начальником отдела по установленной Департаментом форме (приложение В) и включают в себя:

Мероприятия;

Сроки выполнения;

Ответственных за организацию работ.

Отчеты о работе отдела составляется начальником отдела, они содержат:

Размер средств краевого бюджета израсходованных на оказание социальной поддержки жителям Первореченского района;

Общее количество получателей мер социальной поддержки и социальных услуг;

Информацию о том, сколько было выдано социальных паспортов.

**3.5 Описание процессов работ и их взаимодействие**

Деятельность отдела регламентируется следующей документацией:

Должностные инструкции;

Положение об отделе;

Приказ о совершенствовании работы отдела;

Методические рекомендации по организации работ отделений.

Должностные инструкции разрабатываются Департаментом Социальной Защиты населения и утверждаются Вице–губернатором Приморского края и содержат следующие пункты:

Общие положения (кому непосредственно подчиняется работник, занимающий данную должность; квалификационные требования (требования к образованию, стажу работы, специальные требования к квалификации, например: наличие аттестатов или иных, подтверждающих квалификацию, документов); порядок назначения и освобождения от должности; краткий перечень руководящих и нормативных документов, которыми должен руководствоваться работник; знаниями в каких областях должен обладать при работе на данной должности.)

Основные задачи и обязанности (перечисляются все основные обязанности работника, вытекающие из задач, стоящих перед организацией.)

Права (описание полномочий работника, необходимых для выполнения действий, предписанных ему)

Ответственность (В разделе формулируется, за что работник несет ответственность)

Квалификационные требования (у работника должно быть Высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы)

Согласовываются должностные инструкции с директором Департамента Социально Защиты Населения. Ставится подпись сотрудника ознакомившегося с инструкцией.

Положение об отделе утверждено приказом Департамента и оформлено в соответствии с распоряжением начальника Департамента. Содержит следующие структурные элементы:

Общие положения (Содержит следующие сведения: кому непосредственно подчиняется подразделение; краткий перечень руководящих и нормативных документов, в соответствии с которыми подразделение должно осуществлять свою деятельность.)

Функции отдела (В разделе перечисляются основные функции отдела)

Организация деятельности (Информация о начальнике отдела, его правах, обязанностях, ответственности, о правах, обязанностях, ответственности работников отдела)

Порядок прекращения деятельности (информация о том в связи с чем деятельность отдела может быть прекращена)

Положение имеет подписи начальника Департамента, а так же начальника ОСЗН.

Приказ о совершенствовании работы отдела разработан начальником ОСЗН в целях повышения исполнительской дисциплины, улучшения качества работы отдела, и обслуживании граждан, усиления контроля за своевременным назначением социальных выплат и предоставлению мер социальной поддержки населению Первореченского района.

Методические рекомендации по организации работ отделений Составлены Департаментом Социальной Защиты Населения. В них представлены рекомендации по оформлению социальных паспортов и других документов, приему граждан по социальным вопросам, а так же рекомендации по начислению льгот, субсидий и других выплат.

**3.6 Обеспечение организационной структуры и ресурсов, необходимых для поддержки стратегических планов предприятия**

Департамент социальной защиты обеспечивает отдел всеми необходимыми для работы ресурсами, такими как оргтехника, мебель, канцелярские принадлежности и другими материальными ценностями. Для организации работ обеспечения существуют следующие документы:

Приказ Департамента о передаче имущества по краевой целевой программе «Электронное Приморье»;

Инвентаризационные описи;

Ведомости по сверке имущества;

Счет фактуры, ведомости выдачи материальных ценностей на нужды учреждения;

акты приемки-передачи.

Приказ Департамента о передаче имущества по краевой целевой программе «Электронное Приморье разработан в целях рационального использования имущества Приморского края, поступившего по краевой целевой программе «Электронное приморье» на 2005-2010 годы» на 2008 год, в соответствии с государственным контрактом на поставку компьютерной техники для обеспечения территориальных отделов и отделений приема населения по социальным вопросам департамента социальной защиты населения, реализации на территории Приморского края государственной политики в области социальной защиты малообеспеченных граждан, нуждающихся в поддержке государства.

**3.7 Осуществление оценки удовлетворенности потребителей и доведение информации до персонала**

Показателем удовлетворенности потребителей является Отсутствие жалоб потребителей в Департамент Социальной Защиты Населения. Регулярные проверки работы отдела осуществляет Прокуратура Приморского края и Пенсионный фонд.

Для организации работы по выявлению удовлетворенности потребителей существуют следующие документы:

Бланки опроса потребителей;

Письменно оформленные жалобы потребителей;

Справки о проведении проверки;

Приказ о контроле за качеством работы отделений;

Акты проверки работы ОСЗН.

Акт проверки отделения приема граждан по социальным вопросам содержит:

Соблюдение режима работы;

Качество оформления социальных паспортов;

Количество граждан обслуженных на момент проверки;

Количество клиентов в очереди;

Численность обслуживаемых в час;

Количество поступивших жалоб;

Состояния помещения, в котором находится отделение;

Пожарное состояние рабочих мест инспекторов;

Оформление информационных стендов;

Проведение технической учебы с инспекторами;

Наличие и содержание в отделении нормативно-правовой документации;

Знание инспекторами отделения законодательной базы;

Состояние делопроизводства (ведение журналов);

Состояние технических средств связи;

Уровень навыков владения техникой работы с базой данных;

Культура общения и полнота консультирования;

Внешний вид инспектора.

Акт составляется начальником ОСЗН, на нем ставится дата проведения проверки и подпись проверяющего. Акт хранится в отделе и предъявляется при проверках работ отдела руководством департамента социальной защиты населения и специалистами департамента.

**3.8 Актуализация документов**

Причинами внесения изменений в документы могут быть следующие:

изменение условий выполнения регламентированной документом работы;

изменение требований к выполнению работы;

решения начальника Департамента;

предложения начальников отделений, сотрудников и исполнителей;

любые другие обоснованные случаи.

Решение о необходимости внесения изменений в документ принимает начальник департамента.

Ответственным за разработку изменений к документу является начальник ОСЗН. При необходимости, разработка изменений может быть поручена другим исполнителям.

Изменение документов осуществляются посредством:

издания новой версии документа, если изменений более 3-х или они затрагивают принципиальные требования, изложенные в документе;

замены отдельных положений документа, изъятием их, внесением и уточнением отдельных пунктов (с заменой листов/страниц), если изменений не более 3-х, и они не носят принципиального характера.

При издании новой версии документа вносятся изменения и изменяется год издания документа.

Порядок разработки, согласования изменений к документам аналогичен порядку разработки и согласования самих документов. Утверждает изменения начальник ОСЗН. Датой введения изменений в действие является дата их утверждения.

При введении изменений в учтенных экземплярах документа производится корректировка согласно изменениям, а в листе регистрации изменений этого документа производится отметка о внесенных изменениях.

Замененные листы копий документов уничтожаются.

Заменённый документ (устаревшая версия) хранится в кабинете у начальника ОСЗН.

Начальник ОСЗН осуществляет контроль за:

внесением изменений во все учтенные копии документа;

регистрацией изменений в листе регистрации изменений;

ознакомлением всех заинтересованных лиц с изменением к документу.

**3.9 Анализ со стороны руководства**

Начальник ОСЗН составляет:

планы работы отдела (ежемесячный, квартальный, годовой)

отчеты о работе отдела (ежемесячные, годовые)

План работы отдела - это организационный документ постоянного действия. Он регламентирует на определенный период времени не только выполнение мероприятий, но и определяет ответственность работников отдела за осуществление ими функциональных обязанностей в соответствии с этими мероприятиями.

Деятельность отдела осуществляется в соответствии с перспективными (на год) и текущими (на квартал) планами работы, которые разрабатываются в целях лучшей организации и дальнейшего развития социальной защиты населения района.

Перспективный план работы утверждается руководителем Департамента Социальной Защиты Населения. Для подготовки проекта перспективного плана работы инспекторы отдела представляют предложения начальнику отдела в соответствии с их функциональными обязанностями за 20 дней до начала следующего года. С учетом полученных от специалистов предложений начальник отдела в течение 10 дней разрабатывает и за 7 дней до начала следующего календарного года передает руководителю департамента, проект перспективного плана на рассмотрение. При отсутствии замечаний руководитель департамента утверждает план. План работы отдела на квартал разрабатывается на основе и в соответствии с перспективным планом работы отдела и утверждается руководителем департамента не позднее 25 числа последнего месяца текущего квартала.

Начальник отдела несет Персональную ответственность за своевременное представление предложений по проекту перспективного и текущего планов.

Перспективный и текущий планы работы отдела включают в себя разделы по направлениям деятельности в соответствии с задачами, возложенными на отдел: реализация государственной политики по социальной защите семьи, женщин и детей, ветеранов, инвалидов, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей, организация социального обслуживания населения, и другие.

Каждый раздел планов включает в себя: название вопроса (мероприятия), дату рассмотрения (проведения), ответственных исполнителей. План составляется по установленной Департаментом форме.

В план могут включаться следующие разделы:

вопросы для рассмотрения у главы администрации города;

вопросы для рассмотрения на коллегии администрации города;

информационно-методическая работа;

работа с кадрами, проведение семинаров и совещаний;

работа с письменными и устными обращениями граждан;

исполнительская дисциплина;

взаимодействие с фондами, общественными, благотворительными и другими организациями, средствами массовой информации.

Планы, программы, сценарии проводимых массовых мероприятий утверждаются руководителем департамента. Список лиц, приглашенных на эти мероприятия, также согласовывается с ним. Срок представления материалов по запланированному мероприятию - за 7 дней до даты проведения.

В отчетах о работе приводится следующая информация:

Общее количество получателей мер социальной поддержки и социальных услуг

Сколько социальных паспортов было оформлено

Количество получателей льгот, едв, субсидий, пособий, компенсационных выплат, единовременных денежных выплат

Количество граждан оказавшимся в трудной ситуации которым предназначена материальная

С целью оценки эффективности действующей системы социальной поддержки населения проводится мониторинг уровня бедности семей, который включает информацию о том, сколько обратилось в отдел семей со среднедушевым доходом ниже величины прожиточного минимума и какое количество семей стало после назначения всех выплат и льгот.

В заключительной части отчета приводятся предпринятые действия по результатам анализа. С целью повышения качества обслуживания посетителей два раза в месяц проводится учеба со специалистами отделений по изучению новых нормативных документов, по рассмотрению ошибок, выявленных в результате проводящихся проверок, по разъяснению порядка расчета субсидий и льгот и умению специалистами отделения приема объяснить посетителю суммы начисленных выплат, и другим вопросам.

В отделении назначения и учета социальных выплат сформированы 12 участков в зависимости от места жительства заявителей. Инспектор на участке назначает все виды социальных пособий согласно поступившему заявлению.

В целях контроля правильности назначения выплат каждым инспектором ведутся журналы по всем видам выплат, где фиксируется каждая сумма текущей выплаты и сумма доплат за прошлое время. Ведущий инспектор, проверяющий назначение мер соцподдержки, также ведет контроль записей в журнале и ставит свою подпись.

В обязательном порядке производится проверка на соответствие неоплаченных сумм согласно отчетам, сформированным на выплатном участке, с отчетами, предоставленными ФГУП «Почта России».

Ведется сверка базы данных «Адресная социальная помощь» с базой данных загса на наличие умерших среди получателей ЕДВ; сверка краевого регистра с федеральным на выявление граждан, состоящих на учете в обоих регистрах; сверка пенсионной базы данных с базой краевого регистра на выявление получателей ЕДВ, которым прекращена выплата пенсии; сверка получателей ЕДВ краевого регистра за текущий месяц с получателями ЕДВ за прошлый месяц; сверка получателей детских пособий до 1,5 лет с программой «Логический контроль» Фонда социального страхования и электронными списками получателей пособия по безработице из центра занятости.

Совместно со специалистами Почтамта проводятся совместные проверки почтовых отделений, осуществляющих выдачу денежных средств гражданам.

Отчет о работе отдела подписывается начальником ОСЗН,копия отчета отправляется в Департамент социальной защиты населения. Форма отчета представлена в альбоме форм документов (Приложение А).

В целях повышения исполнительской дисциплины, улучшения качества работы отдела и обслуживания граждан, усиления контроля за своевременным назначением социальных выплат и предоставлением мер социальной поддержки населению Первореченского района, начальником ОСЗН разработан приказ о совершенствовании работы отдела.

**3.10 Сопоставление записей требуемых стандартом МС ИСО 9001:2008 с записями, ведущимися в отделе**

Для сравнения записей требуемых стандартом МС ИСО 9001:2008 с записями ведущимися в ОСЗН была составлена таблица.

Таблица 2 - Сопоставление записей требуемых стандартом с записями предприятия.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № пункта стандарта | Записи требуемые МС ИСО 9001:2008 | Записи ведущиеся в отделе |
| 5.6.1 | Записи об анализе со стороны руководства должны поддерживаться в рабочем состоянии. | Не ведутся в связи со спецификой |
| 6.2.2 д | Организация должна поддерживать в рабочем состоянии записи об образовании, подготовке, навыках и опыте. | дипломы об образовании |
| 7.1 г | Записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и продукция соответствуют требованиям. | Журнал регистрации социальных паспортов |
| 7.2.2 | Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, должны поддерживаться в рабочем состоянии. | Не ведутся в связи со спецификой |
| 7.3.2 | Входные данные, относящиеся к требованиям к продукции, должны быть определены, а записи должны поддерживаться в рабочем состоянии. | Не ведутся в связи со спецификой |
| 7.3.4 | Записи результатов анализа проекта и разработки и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии | Не ведутся в связи со спецификой |
| 7.3.5 | Записи результатов верификации и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии. | Не ведутся в связи со спецификой |
| 7.3.6 | Записи результатов валидации и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии. | Не ведутся в связи со спецификой |
| 7.3.7 | Записи результатов анализа изменений и любых необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии. | Не ведутся в связи со спецификой |
| 7.4.1 | Записи результатов оценивания и любых необходимых действий, вытекающих из оценки (поставщиков) должны поддерживаться в рабочем состоянии. | Не ведутся в связи со спецификой |
| 7.5.2г | Осуществление валидации процессов производства и обслуживания продукции в соответствии с установленными организацией требованиями | Акты проверки отделений |
| 7.5.3 | Осуществление валидации продукции и ее регистрации для обеспечения прослеживаемости продукции | Журналы регистрации обращений граждан |
| 7.5.4 | Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, потребитель должен быть об этом извещен, а записи должны поддерживаться в рабочем состоянии. | Не ведутся в связи со спецификой |
| 7.6а | Регистрация метрологической базы, используемой для калибровки или поверки устройств для мониторинга и измерений (при отсутствии международных или национальных эталонов) | Не ведутся в связи со спецификой |
| 7.6 | Регистрация правомочности предыдущих результатов измерения, если обнаружено, что оборудование не соответствует требованиям | Не ведутся в связи со спецификой |
| 7.6 | Результаты калибровки и поверки устройств для мониторинга и измерений | Не ведутся в связи со спецификой |
| 8.2.2 | Ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчетности о результатах и поддержанию в рабочем состоянии записей должны быть определены в документированной процедуре. | Отчеты о работе отдела  Акты проверок Департамента |
| 8.2.4 | Свидетельства соответствия критериям приемки должны поддерживаться в рабочем состоянии. | Социальный паспорт |
| 8.2.4 | Записи должны указывать лицо (а), санкционировавшее (ие) выпуск продукции. | Должностные инструкции |
| 8.3 | Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, должны поддерживаться в рабочем состоянии. | Отчеты о работе отдела |
| 8.5.2 | Записи результатов предпринятых корректирующих действий. | Отчеты о работе отдела |
| 8.5.3 | Записи результатов предпринятых предупреждающих действий. | Отчеты о работе отдела |

Как показывает таблица, в ОСЗН ведутся все записи требуемые стандартом за исключением тех, в которых нет необходимости.

**3.11 Рекомендации и выводы**

Анализ системы управления документацией и записями в Отделе Социальной Защиты Населения по АТУ Первореченского показал, что начальник отдела помимо своей основной деятельности занимается делопроизводством отдела и это уменьшает скорость обработки документов и управления документацией в целом. В связи с этим рекомендуется ввести должность секретаря или делопроизводителя.

В отделении по работе с предприятиями и учреждениями рекомендуется доработать уже имеющиеся журналы регистрации входящих и исходящих документов, а так же разработать журнал регистрации внутренней документации. У распорядительной документации отсутствует форма листа согласования документов, которую так же необходимо разработать (Приложение В).

С целью определения и понимая взаимодействия и обмена информации сотрудников с другими должностными лицами в подразделении, между подразделениями и с «внешними» организациями в должностные инструкции рекомендуется ввести раздел «Взаимодействие» (приложение А).

Форма акта проверки отдела является неудобной в заполнении, Рекомендуется изменить форму акта проверки отдела (Приложение В).

Для разработки маршрутов движения документов рекомендуется ввести частичный электронный документооборот. Использование маршрутов позволило бы определить последовательность операций, производимых с документом, и путь его движения на начальном этапе подготовки проекта или при поступлении документа в Отдел.

Для быстрого и правильного документирования работы отдела рекомендуется разработать альбом форм документов (Приложение В).

**Заключение**

В ходе написания выпускной квалификационной работы была достигнута цель, а так же выполнены поставленные задачи. Были рассмотрены такие вопросы как: что такое управление документацией; управление документацией и записями по МС серии ИСО 9000; роль документации при создании СМК. Анализируя систему управления документацией и записями в ОСЗН, было изучено управление документацией в ОСЗН, после чего была построена структура документации.

На основе организационной структуры были построены схемы потоков входящих, исходящих и внутренних документов. Рассматривая этапы разработки внутренней документации, была составлена блок схема этапов разработки распорядительных документов. Была изучена документация регламентирующая деятельность процесса управления документацией; описания процессов работ, документация обеспечения организационной структуры и ресурсов, необходимых для поддержания стратегических планов предприятия. Так же изучена документация оценки удовлетворенности потребителей и результатов анализа со стороны руководства.

В ходе анализа записей ведущихся в отделе была оставлена таблица сопоставления записей требуемых МС ИСО 9001:2008 и записей ведущихся в отделе. После анализа системы управления документацией и записями были сделаны выводы и даны рекомендации, а так же был разработан альбом форм документов и для должностной инструкции был разработан пункт «Взаимодействие».

Система управления документацией и записями в отделе позволяет более эффективно выполнять существующие виды работ. Управление документопотоками в целом способствует организации процессов отдела.

Повышение уровня организации и эффективности управленческого труда во многом зависит от того, насколько рационально поставлено в отделе делопроизводство и насколько профессионально ведется документация.

**Библиография**

1. Андреева В.И. Работа с документами в делопроизводстве. Документооборот фирмы (на основе ГОСТов РФ). – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1997. – 144 с.
2. Бадьина А.В. Электронный документооборот фирмы // Делопроизводство 1999. №1. С. 34-39.
3. Вялова Л.М. Организация движения документов // Секретарское дело 2000. №2. С.16-20.
4. ГОСТ Р ИСО 9000:2001. „Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Изд-во стандартов. -105
5. ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М., Издательство стандартов, 1998
6. Гузилова Г.В. Документирование в историческом аспекте [Текст] / Г.В. Гузилова // Делопроизводство: информационно-аналитический журнал. - М., 2008. -- № 2. -- С. 21-36
7. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения управления): Учебник / Под ред. Т.В. Кузнецовой. М., 2005. 359 с.
8. Документы и делопроизводство: Справ. Пособие/ Т.В. Кузнецова, М.Т. Лихачев, А.Л. Райхцаум; Сост.: М.Т. Лихачев. М.: Экономика, 1991. – 271 с.
9. Енковская В. Систематизация приказов (распоряжений) // Секретарь-референт. -2007.-№8. – С20-23
10. Инструкция по делопроизводству ОСЗН Приморского края-2006 г
11. Ларин М.В. О современных проблемах ДОУ в Российской Федерации и мире [Текст] / М.В. Ларин // Справочник секретаря офис-менеджера: информационный журнал. - М., 2008. -- № 3. -- С. 25-31.
12. МС ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»
13. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления, М., 2004.
14. Рысков О.И. Управление документами в европейских странах. Обзор нормативной базы [Текст] / О.И. Рысков // Делопроизводство: информационно-аналитический журнал. - М., 2006. -- № 4. -- С. 8-14
15. Притикова В. Современное делопроизводство // Делопроизводство и документооборот.-2009-№3-32-34
16. Т.М. Полховская, Ю.П. Адлер, И.Г. Назарова и др. Еще раз о процессном подходе и системе менеджмента качества организации // Стандарты и качество. - 2004. - № 5
17. Ларин М.В. Проблемы совершенствования документационного обеспечения управления в современных условиях // Делопроизводство и документооборот.-2008. №5-С 2-6
18. Шпер В. Роль документации при создании эффективной системы менеджмента качества [Электронный ресурс] / В. Шпер. - Электрон. дан. - Режим доступа: http:// quality.eup.ru

**Приложение А**

**Новый раздел для должностной инструкции**

Взаимодействия:

Для достижения общих целей организации и для эффективного исполнения своих обязанностей сотрудник на данной должности взаимодействует и регулярно обменивается следующей информацией:

6.1 с другими сотрудниками своего подразделения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Содержание информации, кому передает | Срок и периодичность получения | Содержание информации, от кого получает | Срок и периодичность получения |

6.2 с сотрудниками других подразделений внутри компании

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Содержание информации, кому передает | Срок и периодичность получения | Содержание информации, от кого получает | Срок и периодичность получения |

6.3 с другими организациями

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Содержание информации, кому передает | Срок и периодичность получения | Содержание информации, от кого получает | Срок и периодичность получения |

**Приложение В**

Администрация Приморского края

Департамент социальной защиты населения

Отдел социальной защиты населения по административно территориальному управлению

Первореченского района

УТВЕРЖДАЮ

Начальник ОСЗН

В.И. Доронина

**АЛЬБОМ**

**форм документов**

г. Владивосток

2009

**Инструкция по применению**

Альбом находится у ответственного лица за внесение изменений формы документов, который назначен начальником отдела. Альбом форм передается в электронном виде в каждое подразделение.

Каждый из сотрудников при необходимости может предложить изменение форм. Все предложения передаются ответственному, который согласует изменения с начальником отдела, после чего изменения вносят и передают в электронном виде сотрудникам.

Новые формы документов предложенные департаментом так же включаются в альбом.

Данный альбом содержит следующие виды документов и записей:

Регистрация входящей, исходящей, внутренней документации и электронной почты (формы журналов).

Ведение делопроизводства (форма номенклатуры дел; учет количества документов, форма справки).

Документы по стратегическому и оперативному планированию (форма плана работы отдела; форма отчета о работе отдела).

Организационно распорядительная документация (образец приказа по основной деятельности).

Справочно-информационная документация (акт проверки отдела; форма протокола; форма журнала регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан).

Документация по вопросам материально технического снабжения (форма акта приемки-передачи; форма записи распределения оргтехники среди сотрудников).

**1 Регистрация входящей и исходящей документации**

1.1 Форма журнала регистрации исходящих и внутренних документов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | № | Корреспондент | Заголовок или краткое содержание | Срок исполнения | Отметка об исполнении документа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Форма журнала регистрации входящих документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | № | Корреспондент | Заголовок документа или краткое содержание | Резолюции | Исполнитель | Срок исполнения | Отметка об исполнении | Отметка о направлении документа в дело |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

Форма журнала регистрации электронной почты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата | № | Организация отправитель | Краткое содержание |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

**2 Ведение делопроизводства**

2.1 Форма номенклатуры дел

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Индекс дела | Заголовок дела (тома, части) | Количество дел (томов, частей) | Срок хранения дела (тома, части) и №№ статей по перечню | Примечания |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2.2 Учет количества документов. Форма справки

СПРАВКА

об объеме документооборота

за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

(месяц)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Документы | Количество документов | | Всего |
|  | подлинники | тираж |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Наименование должности

Руководителя службы ДОУ Подпись

Дата

**3 Документы по стратегическому и оперативному планированию**

3.1 Форма плана работы отдела

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Мероприятия | Срок выполнения | Ответственные | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3.2 Форма отчета о работе отдела

Общее количество получателей мер социальной поддержки

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория | Кол-во получателей | Кол-во получателей | % |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Льготы по оплате услуг жилищно-коммунального хозяйства.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория | Виды льгот | Количество получателей | Объем средств |
| млн. руб. |
| Средства краевого бюджета | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Средства федерального бюджета | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Итого: | | |  |  |

Ежемесячные денежные выплаты (ЕДВ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория получателей ЕДВ | Размер  2008/2007  руб | Кол-во  получателей  2008/2007,  чел. | Объем средств  200../200.. |
| млн. руб.  % |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Итого: | | |  |  |

Субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид выплаты | Кол-во  получателей  20../20..,  семей | Средний размер на 1 семью в месяц 20../20..,  руб. | Объем средств  200../200.. | |
| млн. руб. | % |
|  |  |  |  |  |

Государственные пособия гражданам, имеющим детей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория | Размер, руб. | Кол-во получателей  20../ 20.., чел. | Объем средств 20../20.. | |
| млн. руб. | |
| I. Ежемесячное пособие на ребенка малоимущим семьям | | | | | |
| 1. |  |  |  |  | |
| 2. |  |  |  |  | |
| 3. |  |  |  |  | |
| Итого: | |  |  |  | |
| II. Пособия на ребенка, за счет средств Фонда социального страхования | | | | | |
| 1. |  |  |  |  | |
| 2. |  |  |  |  | |
| III. Ежемесячное пособие, за счет средств федерального бюджета | | | | | |
| 1. |  |  |  | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Виды компенсаций | Размер | Кол-во получателей |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |

Компенсационные выплаты малоимущим многодетным семьям

Единовременные денежные выплаты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид выплаты | Размер, руб. | Кол-во получателей 20../20.., чел. | Объем средств 20../20.. | |
| млн. руб. | |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |

Социальные выплаты

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид выплаты | Размер 20../20.., руб. | Кол-во получателей 20../20.., чел. | Объем средств 20../20.. |
| млн. руб. |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |

Мониторинг бедности

Работа с семьями и детьми, находящимися в социально опасном положении, многодетными семьями и малообеспеченными семьями по оздоровлению детей.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 20.. год | 20.. год |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
| 6. |  |  |  |
| 7. |  |  |  |
| 8. |  |  |  |

Оформление престарелых граждан и инвалидов в дома-интернаты.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ | Наименование | 20.. год | 20.. год |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |

Выдачей субсидий на приобретение жилья федеральными льготниками по сертификатам.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 20.. год | 20.. год |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |

Анализ обращений граждан.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 20.. год | | 20.. год | |
|  |  | количество | % к общей численности населения | количество | % к общей численности населения |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |

Общие вопросы

(в виде текста описываются все предпринятые действия, т.е. что было выполнено по общим вопросам)

**4 Организационно распорядительная документация**

4.1 Образец приказа по основной деятельности

Администрация Приморского края

Департамент социальной защиты населения

Отдел социальной защиты населения по административно территориальному управлению

Первореченского района

ПРИКАЗ

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2009г. № \_\_

г. Владивосток

[О введении инструкции по делопроизводству]

В целях совершенствования работы с документами в отделе и обеспечения их сохранности

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по делопроизводству в отделе.

2. Ввести в действие Инструкцию по делопроизводству с

"\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г.

3. Всем структурным подразделениям и работникам предприятия с

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г. руководствоваться Правилами работы с

документами, закрепленными в Инструкции по делопроизводству.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(должность, ф.и.о.)

Начальник ОСЗН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(личная подпись) (расшифровка)

Оборотная сторона последнего листа

СОГЛАСОВАНО:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись, расшифровка)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись, расшифровка)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись, расшифровка)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

**5 Справочно-информационная документация**

5.1 Акт проверки отдела

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. № 3

Акт проверки

Отделения приема граждан по социальным вопросам

ОСЗН по АТУ Первореченского района

г. Владивостока

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии проверки | Оценка критериев |
| 1.Соблюдение режима работы ЕСО |  |
| Качество оформления СПД |  |
| 2.Срок проверки СПД и передачи в отделение назначения и учета выплат |  |
| 3.Количество граждан, обслуженных на момент проверки |  |
| 4.Количество клиентов в очереди |  |
| 5.Численность обслуженных в час |  |
| 6.Количество поступивших жалоб |  |
| 7.Состояние помещения в к4отором находится отделение |  |
| 8.Противопожарное состояние |  |
| 9.Состояние рабочих мест инспекторов оформление информационных стендов |  |
| 10.Проведение технической учебы с инспекторами |  |
| 11.Наличие и содержание в ЕСО нормативно-правовой документации |  |
| 12.Знание инспекторами отделения законодательной азы |  |
| 13.Состояние делопроизводства (ведение журналов) |  |
| 14.Состояние технических средств связи |  |
| 15.Уровень навыков владения техникой, работы с базами данных |  |
| 16.Культура и полнота общения |  |
| 17.Внешний вид инспектора |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность проверяющего) (ФИО) (подпись)

5.2 Форма протокола

ПРОТОКОЛ

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200 г №

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Председатель: |
| Секретарь: |

|  |
| --- |
| Присутствовали: |
|  |
|  |
| Повестка дня:  1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  4 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| СЛУШАЛИ:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ВЫСТУПИЛИ: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ПОСТАНОВИЛИ:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подписи:  Председатель  Секретарь |

5.3 Форма журнала регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан

ЖУРНАЛ

регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Ф.И.О.  Место работы | Краткое содержание | Кому направлен документ для исполнения, срок исполнения | Кем исполнено | Краткое содержание ответа | Дата отправки ответа, индекс дела где находится документ и копия ответа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**6 Документация по вопросам материально технического снабжения**

6.1 Форма акта приемки-передачи

Акт приемки-передачи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | наименование | количество |
| 1 | 2 | 3 |

Принял Сдал

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (ФИО) (должность) (ФИО)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата, подпись) (дата, подпись)

6.2 Форма записи распределения техники среди сотрудников

Распределения оргтехники среди сотрудников

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование орг техники | Дата получения | Ф.И.О сотрудника | Роспись |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |