**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ 4

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 8

1.1 ТОЛКОВАНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ПОНЯТИЙ 8

1.2 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ИСТОРИЧЕСКОМ АСПЕКТЕ 10

1.2.1 Становление документирования в России 10

1.2.2 Становление документирования зарубежом 14

1.3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СОДЕРЖАНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ

ДОКУМЕНТОВ 16

1.3.1 Унификация текстов документов 16

1.3.2 Стандартизация оформления документов 20

1.4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ 22

1.4.1 Переход к безбумажной технологии управления 22

ГЛАВА 2. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ НА ПРИМЕРЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ 28

2.1 ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ

ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ 28

2.1.1 Цели администрации Губернатора Иркутской области 28

2.1.2 Функции администрации Губернатора Иркутской области 29

2.1.3 Структура администрации Губернатора Иркутской области 31

2.2 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ 33

2.2.1 Основные задачи и функции управления документационного обеспечения аппарата Губернатора Иркутской области 33

2.2.2 Структура управления документационного обеспечения аппарата Губернатора Иркутской области 35

2.2.3 Документирование управленческой деятельности 36

2.3 КРИТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ 37

2.3.1 Анализ унифицированности текстов и стандартизованности оформления документов 37

2.3.2 Анализ использования НИТ в документировании 39

2.3.3 Вывод 41

ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ 42

3.1 МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ 42

3.1.1 Описание СЭД «Дело–Предприятие» 44

3.1.2 Внедрение СЭД «Дело–Предприятие» 46

3.1.3 Расчёт стоимости внедрения СЭД «Дело–Предприятие» 47

3.2 ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДЛОЖЕННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ 49

3.2.1 Расчёт возврата от инвестиций 50

3.2.2 Расчёт периода возврата инвестиционных вложений 51

3.2.3 Расчёт роста производительности труда 52

3.2.4 Вывод 54

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 54

СПИСОК НОРМАТИВНЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ 59

**ВВЕДЕНИЕ**

В современных условиях ускорения социально–экономического развития на основе НТП возрастают требования к качественным показателям протекания деловых процессов. В рамках ДОУ любой организации особые требования предъявляют к документированию управленческой деятельности, так как степень рациональности именно этого процесса влияет на качество выполнения заданий, организацию и культуру труда работников, успех управления в целом.

Совершенствование документирования управленческой деятельности предполагает отсутствие затруднений и скорость в составлении документов, расположении их реквизитов путём использования унифицированных форм и унифицированных языковых средств; быстроту передачи информации на оперативном этапе создания и оформления документов и в дальнейшей работе по исполнению управленческого решения, что в совокупности обуславливает экономию временных, трудовых и материальных ресурсов.

Актуальность выбранной темы определена недостаточной проработкой проблемы совершенствования документирования управленческой деятельности организациями, в данном случае, администрацией Губернатора Иркутской области, что ведёт к снижению эффективности труда, временным и материальным издержкам.

Научное значение. В дипломной работе проведён анализ документирования управленческой деятельности администрации Губернатора Иркутской области, основанный на изучении структуры данной организации, функций и задач её подразделений и должностных лиц, стадий подготовки документов, степени унифицированности их содержания и оформления, следования стандартам в области ДОУ, характера применения НИТ. В исследовании представлены показатели материальных затрат, экономической и производительной эффективности от внедрения данного проекта.

С точки зрения практического значения исследования, проведённого в рамках настоящей дипломной работы, его результаты могут быть использованы специалистами управления документационного обеспечения администрации Губернатора Иркутской области в целях эффективного формирования документационных ресурсов организации, регламентирования способов и процессов их создания, рационализации работы с ними с наименьшими затратами времени, труда и средств.

В качестве гипотезы исследования выдвинуто утверждение о том, что совершенствование документирования управленческой деятельности способствует рационализации работы персонала, в чьи обязанности входит создание и оформление документов, и даёт экономический эффект, выраженный, главным образом, снижением затрат на оплату труда посредством сокращения штата работников ввиду снижения трудоёмкости процесса.

Целью написания дипломной работы является разработка и внесение рациональных предложений по совершенствованию документирования управленческой деятельности организации на примере администрации Губернатора Иркутской области с учётом проведённого анализа методических основ и современного состояния технологии ДОУ. Достижение цели предполагает решение следующих задач:

– определение понятий «совершенствование», «документирование», «управленческая деятельность», «организация»;

– анализ мирового опыта в области оптимизации работы с документами;

– рассмотрение аспектов совершенствования содержания, оформления и работы с документами, их способов, принципов, этапов, результатов;

– изучение нормативно–правовых источников, регламентирующих документирование управленческой деятельности организаций, в том числе нормативных актов администрации Губернатора Иркутской области;

– исследование специфики документирования управленческой деятельности организаций в целом и с учётом особенностей ДОУ администрации Губернатора Иркутской области;

– внесение предложений по совершенствованию документирования управленческой деятельности в администрации Губернатора Иркутской области с учетом рекомендаций нормативно–методических источников и специализированной литературы;

– проведение оценки эффективности предлагаемых мероприятий по совершенствованию документирования управленческой деятельности.

Объектом исследования выступает документирование управленческой деятельности.

Предметом исследования является совершенствование документирования управленческой деятельности организации на примере администрации Губернатора Иркутской области.

Теоретической основой для исследования послужили труды отечественных и зарубежных ученых и специалистов в области теории и практики документоведения, справочные и нормативные материалы по исследуемой проблеме.

Методологическая основа обусловлена задачами исследования и опирается на системный анализ, основанный на изучении объектов как систем.

В качестве методов для проведения работы были выбраны сочетание абстрактно–теоретического и конкретно–исторического анализа, восхождение от анализа к синтезу, наблюдение, опрос, изучение документационных источников, проектирование, планирование, экономический расчёт.

Источниковой базой дипломной работы являются нормативные акты Федерального и регионального уровней, публикации периодической печати, статьи справочных, информационных изданий и Интернет. Обширную группу источников составили делопроизводственные документы администрации Губернатора Иркутской области и её самостоятельных структурных подразделений.

Ретроспективному анализу документирования посвящены работы М. И. Басакова, Г. В. Гузиловой, М. В. Ларина, опубликованные в периодической печати. Они детально описывают становление отечественного документирования с Х века до настоящего времени и кратко касаются зарубежной практики создания документов и работы с ними.

Фундаментальными научными исследованиями по совершенствованию создания и оформления управленческих документов являются работы О. И. Бондыревой, С. Н. Дёмина, Ю.Н. Столярова, В. Э. Баласаняна, нашедшие отражение в учебных пособиях и периодике. Этими учёными подробно описаны принципы унификации и стандартизации в документоведении.

В рамках исследований И. Е. Ивановой по совершенствованию работы с документами разносторонне рассмотрен подход безбумажной технологии управления. Также теме автоматизации, электронного документооборота и НИТ в сфере ДОУ посвящены труды В. Э. Баласаняна и Л.Р. Фионовой. Материал по данным вопросам взят из периодических источников.

При написании работы особое внимание было обращено на публикации М. В. Ларина, В. М. Рубцова, О.И. Рыскова, в которых отражены основные направления государственной политики и регулирования в области ДОУ как РФ, так и зарубежных стран. Важное значение имело знакомство с законодательством РФ, нормативными документами в области ДОУ.

Анализ источников и литературы по данной теме позволил определить основные направления исследования и выводы, которые легли в основу настоящей дипломной работы.

Структура работы обусловлена логикой исследования, его целями и задачами. Данная дипломная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка нормативных источников и литературы, семи приложений.

Апробация работы. Тезисы исследования изложены автором в опубликованных материалах конференций, прошедших в рамках «Недели науки Иркутского государственного лингвистического университета» в феврале 2008 года, и доложены на научно–практической конференции «Документоведение и ДОУ».

Выводы настоящей дипломной работы ориентированы на внедрение в практику документирования управленческой деятельности администрации Губернатора Иркутской области.

**ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**1.1 ТОЛКОВАНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ПОНЯТИЙ**

Совершенствование — от глагола «совершенствовать» — делать лучше, совершеннее [48]; процесс рационализации объектов, предметов, явлений, действий с учётом последних достижений науки и техники [42].

Документирование — запись информации на различных носителях по установленным правилам [5]. М.И.Басаков [25:59] описывает его как «процесс создания и оформления документов». Мы будем рассматривать это понятие как процесс создания и оформления документов на различных носителях по установленным правилам.

Управленческая деятельность (управление) — сознательное, заранее продуманное действие со стороны одних людей (управляющих) на других (управляемых) и экономические объекты с целью получения желаемого результата [46]; процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для формулирования и достижения целей организации [43]; деятельность по эффективному и прогрессивному использованию ресурсов, достижению целей организации, а также росту эффективности и производительности [27].

Организация — предприятие, учреждение, фирма независимо от форм собственности и подчиненности [13], призванное выполнять заданные функции, решать определенный круг задач [49].

Таким образом, в данной работе мы будем рассматривать совершенствование документирования управленческой деятельности организаций как совокупность действий, направленных на повышение эффективности и рационализацию создания и оформления документов, возникающих в процессе управления.

**1.2 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ** **ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ИСТОРИЧЕСКОМ АСПЕКТЕ**

**1.2.1 Становление документирования в России**

По данным археологов и лингвистов уже в X в. в Древнерусском государстве начала складываться культура написания документов (договоры с Византией 911 и 945 гг.). В этот период в основном документируют правовые отношения. С развитием законодательных основ государства наряду с объемными многостраничными правовыми актами («Русская Правда», Новгородская и Псковская судные грамоты, Двинская уставная грамота) создают документы, фиксирующие конкретные частные правоотношения (уставные, вкладные, купчие грамоты; заёмные, закладные кабалы, фиксирующие заём денег; житийные записи — при срочном найме работников; полные грамоты — при продаже в рабство; отпускные грамоты и т.д.).

Накопление традиций в сфере документирования вело к формированию круга специалистов в области создания и обработки документов. Первоначально их состав пополнялся за счет церковных псаломщиков и дьяков. Стали вырабатываться типовые формы отдельных, наиболее распространенных документов, из которых составляли своеобразные пособия по делопроизводству — «формулярники». Установили приёмы засвидетельствования документов, их составления — документы начинают проходить стадии написания (чернопись, редакция, беловик); начали использовать скрепы, печати, мосты (подписи на склейках) — так появляются элементы защиты информации от несанкционированного доступа на стадии хранения и использования.

До конца XIV в. основным материалом для письма служил пергамент. Самой древней формой документа на Руси была грамота — отдельный лист пергамента шириной около 3,5 вершков (15–17 см). Размеры документа могли быть различными за счет подклейки следующих листов. Потерявшие ценность документы счищали, а дорогостоящий материал подравнивали, обрезали обтрепанные места и снова использовали для записи информации. С увеличением объемов делопроизводства менялась графика письменности: первоначально документы составляли уставной манерой письма, характерной для книжного дела с выписыванием букв с прямыми очертаниями. В XIV в. стали использовать полуустав, позволивший ускорить процесс письма за счет выносных букв и сокращений отдельных слов. Документы писали сплошным текстом, без разделения на слова. Из знаков препинания к XIV в. стали использовать точку в конце предложения.

Система государственного делопроизводства начинает складываться в период формирования русского централизованного государства. Этот период (XV–XVII вв.) принято называть приказным: по названию первых государственных учреждений — приказов.

В XV в. дорогостоящий пергамент вытеснила бумага. Первоначально её изготавливали из тряпья, а чернила — из солей железа и дубильных веществ, добываемых из чернильных наростов на дубовых листьях. Сочетание железистых чернил и тряпичной бумаги делало текст особенно стойким — он почти не выцветал. Поэтому документы этого периода, хранящиеся в архивах, хорошо читаемы. Инструментами письма до второй половины XIX в. служили гусиные перья. Написанный текст посыпался мелким кварцевым песком. В делопроизводстве приказов продолжали использовать как форму документа столбец — свиток из подклеенных друг к другу узких листов бумаги. Важные государственные акты могли иметь особенно большие размеры. Например, грамота царя Алексея Михайловича Пыскорскому монастырю имеет длину более метра, а Соборное уложение 1949 г. насчитывает 309 метров.

Составные части столпа назывались поставами. Столбец являлся фактически не одним документом, а включал всю совокупность документов дела. Текст в столбцах писали только с одной стороны, оборотную использовали для проставления помет, резолюции, адреса. Такая форма документа была неудобной, поскольку много времени уходило на развертывание и свертывание столбца при поиске необходимых сведений. Сама склейка была недостаточно прочной, что приводило к ветшанию и износу документа. Столбцовую форму документирования отменил Петр I. Позже стали применять тетради — листы бумаги, сложенные вдвое. Их собирали вместе, переплетали и составляли книги. В форме книг вели списки, финансовые, учетные записи.

В документах приказного делопроизводства большинство реквизитов еще не выделилось из текста — они составляли сплошной текст. Как правило, документ начинался с обращения, даты или обозначения автора документа: «От царя и великого князя Алексея Михайловича, всея Великой и Малой России самодержца, боярину, князю Якову Куденетовичу Черкасскому...».

Коллежское делопроизводство примечательно реформами Петра I. Отсутствие в прежних учреждениях установленного законом порядка, общих форм документов, постоянных сроков для производства дел побудил правительство искать новые формы государственного устройства.

Существенные изменения претерпевает форма документов. Разрабатывают «генеральные формуляры» — образцы, по которым следовало составлять документы. В указе 1723 г. «О форме суда» содержание челобитной следовало излагать по пунктам — была сделана попытка формализовать текст документа, сделать его максимально удобным для чтения. Самостоятельными элементами формуляра становятся дата и наименование документа. Появляется ряд реквизитов, отражающих различные стадии процесса документирования: подписи, отметки о согласовании, регистрационные индексы, отметка о контроле, о направлении в дело и иное.

Начало XIX в. ознаменовалось новой реформой государственного управления и делопроизводства — появились министерства. Делопроизводство этого периода называют министерским. Первоначально преобладал «коллежский» порядок составления документов, при котором рассмотрение каждого вопроса требовало повторения всех предыдущих документов, дела при этом достигали огромных размеров. К середине XIX в. сложился новый порядок изложения дела в форме краткой записки — самого существа вопроса. В делопроизводстве министерств появляются бланки учреждений с угловым расположением реквизитов. Бланки печатали типографским способом или писали от руки. Состав реквизитов бланка включал наименование учреждения, структурных подразделений, дату и регистрационный индекс документа. Занял обособленное место заголовок к тексту документа, располагаясь непосредственно под реквизитами бланка (практически так же, как и в современных документах). Появляется ссылка на поступивший документ (прототип современного реквизита «Ссылка на дату и номер входящего документа»), которая не имела пока унифицированного вида и могла выглядеть по–разному: «Ответ на ...» или: «От …» и т.п. Приобретает устойчивый вид реквизит «Адресат», появившийся еще в XVIII в. Получает определенную форму удостоверение документа: подписи и скрепы на документе включают наименование должности лица, подписавшего или скрепившего документ и его личную подпись. Большое значение имели письмовики — сборники образцов документов.

Период 1917–1990-х гг. 15 марта 1917 г. Было принято постановление «Об упрощении формы официальных сношений и бумаг», которое заключалось в отмене «титулования и заключительной формулы деловых писем, выражающей личные чувства». В «Положении о письмоводстве и делопроизводстве» от 1918 г. изменения касались исключения устаревших канцелярских штампов в текстах документов, рекомендаций по использованию меньших форматов бумаги в целях её экономии.

К концу 20–х гг. остро встала проблема унификации и стандартизации документов. Были разработаны стандарты служебных писем, телеграмм, телефонограмм, протоколов, извещений. Были стандартизованы материалы, применяемые в делопроизводстве (бумага, чернила, ленты пишущих машин).

В 1965 году была разработана ЕГСД. Реализация ее положений повысила общую культуру управления и качество принимаемых решений, позволила оптимизировать структуру и штатную численность управленческого аппарата. Однако элементы НИТ, частично реализовывавшиеся в практике работы ведущих зарубежных фирм, в ЕГСД представлены не были из–за полного отсутствия литературы по данным вопросам и финансирования на их практическое изучение. Этот пробел отчасти восполнен позже созданием новой редакции ГСДОУ, утвержденной в 1988 г.

В 70–80–х гг. были разработаны стандарты на управленческую документацию, общесоюзные классификаторы технико–экономической информации, унифицированные системы документации. Это значительно улучшило оформление документации; облегчило процессы поиска, учета, анализа, хранения разнообразной информации; подготовило почву для автоматизации управленческих функций [38].

На современном этапе процесс документирования стремятся полностью автоматизировать с помощью НИТ. Их использование при осуществлении, например, работы органов исполнительной власти позволит сократить издержки на управление, в том числе за счет высвобождения части технического персонала этих органов. Долю электронного документооборота предполагают довести до 65% внутри ведомств и до 40% в межведомственном взаимодействии [7]. На сегодняшний день создано множество программ как зарубежного («Lotus Notes», «Office Media»), так и отечественного производства («Дело», «Делопроизводство»). Создание и оформление ЭД (электронных документов) регулируют Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1–ФЗ «Об электронной цифровой подписи» [11], от 27 июля 2006 №149–ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» [19], Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002–2010 гг.)» от 28 января 2002 г. № 65 [7]. Интернациональное взаимодействие на документальном уровне регулируют в рамках международного стандарта ИСО 15489:2001 «Информация и документация. Управление документами» [3].

**1.2.2 Становление документирования зарубежом**

В Германии с 1926 г. действовал «имперский закон о всеобщем порядке делопроизводства». Разработчики современной системы делопроизводства министерств ФРГ одной из главных ее задач поставили «противодействие соблазну через средства современной ВТ отказаться от строгих систематизирующих схем группировки и шифрования документов» [40:20].

В 1960 г. Европейской экономической комиссией была признана целесообразность унификации деловых документов. В 1963 г. ею был принят формуляр–образец, признанный в 1966 г. и ведомствами СССР [40].

В США с 1976 г. действует закон по управлению Федеральной документацией. Термин «Управление документацией» включает планирование, контроль, руководство, организацию, обучение и другие управленческие действия, предполагающие создание и оформление документов, их хранение, использование и возможность распоряжения ими.

В Англии с 1985 г. действует правительственная программа по совершенствованию управления документацией. При кабинете министров работает второй административный отдел, который совместно с Государственный архивом Великобритании занимается вопросами управления документацией на современном технико–технологическом уровне.

В Чехии в законе «Об архивном деле» 1994/1997–2002 гг. четко обозначена обязанность всех организаций, независимо от формы собственности, «заботиться о правильном оформлении, учёте и хранении документации».

В Австралии впервые в мире в 1996 г. был принят стандарт по управлению документами, содержащий рекомендации по работе с традиционными (на бумажном носителе) и современными (электронными) документами [37].

В 2003 г. в Голландии на основании закона «Об электронных подписях» 1999/93/EC принят аналогичный закон, признающий электронно–цифровую подпись на ЭД равнозначной собственноручной на бумажном носителе.

В настоящее время Европейское сообщество прилагает значительные усилия по реорганизации деятельности органов государственной власти в соответствии с концепцией «Электронного правительства» и «Электронного управления». Так в Голландии одной из целей продвижения бизнеса является ведение как минимум 25% управленческой деятельности национального правительства электронным способом. Также в национальных проектах «Электронного правительства» участвуют страны Европы, Великобритания, Соединённые штаты Америки, Россия [7].

Показательным является и опыт коллег из стран СНГ. Республика Беларусь — одно из первых государств, успешно разработавших и внедривших законодательную и нормативно–методическую базу управления документацией, включая электронную. Закон «Об информатизации» (1995 г.), Гражданский Кодекс Республики Беларусь (1998 г.), закон «Об электронном документе» (2000 г.), ГОСТ СТБ 1221–2000 «Документы электронные. Правила выполнения, обращения и хранения» являются важными государственными актами в сфере ДОУ [37].

В ряде стран основным нормативным документом, регламентирующим документирование и работу с документами, является национальный стандарт, эквивалентный международному ИСО 15489:2001 «Информация и документация. Управление документами» [3]. Например, в Голландии это переведенный на национальный язык ISO NEN 15489:2001[39].

Из вышеприведённого ретроспективного анализа со всей очевидностью следует, что во всём мире наблюдается уверенная тенденция совершенствования создания и оформления документов с целью экономии временных и трудовых ресурсов, обеспечения сохранности документированной информации как объекта социального, экономического, политического, исторического, научного и культурного наследия.

**1.3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СОДЕРЖАНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ** **ДОКУМЕНТОВ**

**1.3.1 Унификация текстов документов**

Под унификацией в широком смысле понимают уменьшение многообразия типов и видов изделий одинакового функционального назначения [42]. Согласно «Словарю по бизнесу и праву» [45], унификация (лат. uni — один и facere — делать) — приведение к единой форме (документов, оборудования, услуг и пр.). Применительно к управленческим документам она заключается в сокращении неоправданного многообразия разновидностей документов, приведение их к единоподобию форм, структур, языковых конструкций, операций по их составлению, обработке, учёту и хранению [25].

Унификация текстов документов **—** целенаправленная, упорядоченная работа по оптимизации структуры, содержания и стиля изложения документов и созданию на этой основе универсальных вариантов их текстов [26].

Результаты унификации

– Целенаправленное и оправданное применение в текстах документов устоявшихся семантических конструкций и терминологии;

– Совершенствование структуры документов;

– Универсализация представления документированной информации.

Благодаря унификации достигают упорядочения состава документов организации, фиксирующих осуществление однотипных управленческих действий. В итоге это способствует сокращению временных и материальных затрат на подготовку документов организации, что имеет особое значение при осуществлении указанной работы в оперативном режиме.

В основе работы по унификации текста отдельного документа лежит метод выделения в нём постоянной (повторяющейся) и переменной (оригинальной) информации [28].

Способы унификации текстов документов

Тексты документов оформляют в виде анкеты, таблицы, связанного текста или в виде соединения этих структур [6].

Трафарет — способ фиксации постоянной информации в виде связного текста с пробелами для переменной. В такой форме создают приказы, заявления.

Анкета — способ представления унифицированного текста, при котором постоянную информацию располагают в левой части листа, а переменную вносят в документ в процессе его составления в правую. В УСОРД анкетным методом смоделированы приказы о приёме, переводе, увольнении; докладные и объяснительные записки. Достоинства анкет: упрощают подготовку документа, облегчают машинописные работы.

Таблица — разорванный текст, расположенный по определенному принципу: постоянная информация — в заголовках граф и боковике, а переменная — на пересечении соответствующих граф и строк. Обладает большой информационной емкостью, позволяет строго классифицировать и кодировать информацию, проводить сравнительный анализ данных [28].

Принципы унификации документов

**–** Унификация от общего к частному. Заключается в построении формуляра образца документа для конкретной системы документации и установлении на его основе состава реквизитов для данной системы документации, отдельных видов документов, конкретного документа;

– Единообразие форм документов и правил их построения, составления, оформления. Обеспечивают путём максимальной типизации и трафаретизации документов, унификации расположения данных на поле документа, выработки технологий и условных сокращений;

**–** Комплексность унификации. При её проведении должны быть предусмотрены требования к документу на всех стадиях его создания, заполнения, обработки и хранения. Кроме того, должны быть учтены психофизиологические возможности человека и параметры технических средств;

**–** Информативность. Означает включение в документы только тех реквизитов, которые нужны для решения конкретных задач, поиска и подтверждения юридической силы документа;

**–** Сокращение числа видов документов. Достигают за счёт совершенствования методов управления, например, при повсеместном применении организационной техники;

**–** Стабильность требований к документам.Зафиксировано в государственных и отраслевых стандартах;

**–** Сопряжение с действующими системами классификации и кодирования технико–экономической информации;

**–** Экономичность. Достигают за счет обоснованного включения документов в систему документации, широкого применения бланков, рациональной компоновки форм документов, установления оптимального объема реквизитов и т. д. [26].

Этапы унификации текстов документов

1) Определение критериев отбора документов для унификации; отбор документов, соответствующих критериям, составление на них аннотаций;

2) Выбор последовательности расположения компонентов текста в соответствии с назначением служебного документа — с этой целью производят предварительную структуризацию текста, позволяющую сформировать базовую модель унифицированного текста документа;

3) Предварительная унификация стилистических средств текста;

4) Формирование окончательного варианта унифицированного содержания документа.

Принятый в качестве окончательного вариант унифицированного текста документа (форму документа) помещают в альбом унифицированных форм документов организации и (или) в банк унифицированных форм ЭД.

В дальнейшем унифицированные формы применяют для подготовки конкретных вариантов документов. Содержание альбома (банка) унифицированных форм подлежит периодической актуализации. С этой целью из их состава выводят устаревшие формы, разрабатывают и включают вновь утверждённые, а также корректируют действующие [28].

В соответствии с Методическими рекомендациями по унификации текстов управленческих документов [15] тексты последних излагают деловым стилем, характерными чертами которого являются подчеркнутая официальность, адресность, использование стандартных (подходящих для изложения) словарных единиц, нейтральность и лаконичность, точность и ясность изложения; тематическая ограниченность содержания, подразумевающая освещение в документе не более одного–двух вопросов [47].

Следование перечисленным стилистическим нормам при подготовке текстов документов в значительной степени способствует ясному пониманию их содержания и позволяет адресату в более короткие сроки выработать оптимальное управленческое решение, подготовить ответный документ.

**1.3.2 Стандартизация оформления документов**

Стандартизация в широком смысле означает процесс установления и применения стандартов [42]. Международная организация по стандартизации даёт следующее определение: «установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определённой области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности, для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности» [3:5]. Большой юридический словарь трактует это понятие как «деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения товаров и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг» [44:248].

Стандартизация в делопроизводстве — деятельность, заключающаяся в разработке оптимальных правил и требований по подготовке, оформлению, учёту и хранению деловой информации, принятых в установленном порядке и рекомендованных для всеобщего и многократного их применения [5].

Стандартизация оформления документов **—** форма юридического закрепления результатов унификации;целенаправленная, упорядоченная работа по приведению внешнего вида документов к единообразию посредством установления оптимального состава реквизитов и их оформления в соответствии с принятыми требованиями [28].

В соответствии с законом от 27 декабря 2002 г. N 184–ФЗ «О техническом регулировании» [10], целями стандартизации являются повышение уровня безопасности продукции, работ, услуг; повышение их конкурентоспособности; обеспечение научно–технического прогресса и рационального использование ресурсов; техническая и информационная совместимость; сопоставимость результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико–статистических данных; взаимозаменяемость продукции.

К документам в области стандартизации, используемым на территории РФ, относят национальные стандарты; правила, нормы и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико–экономической и социальной информации; стандарты организаций [10].

Закон РФ от 10 июня 1993 г. № 5154–1 «О стандартизации» [14] устанавливает правовые основы, порядок проведения работ и виды документов по стандартизации; осуществление государственного контроля и надзора за соблюдением требований государственных стандартов, ответственность за нарушение положений закона и другие аспекты.

В практике совершенствования ДОУ разрабатывают государственные стандарты на терминологию делопроизводства и архивного дела, на требования к составлению и оформлению управленческих документов.

Результаты стандартизации

* Юридическая сила документированной информации;
* Оперативное и качественное исполнение, поиск документов;
* Эффективная автоматизированная обработка документов.

Нормативные акты, регламентирующие оформление документов

1) Международные стандарты, устанавливающие требования к оформлению документов, действие которых распространяется на РФ в соответствии с заключенными международными соглашениями;

2) Государственные стандарты, устанавливающие требования к оформлению документов;

3) Территориальные и отраслевые стандарты, устанавливающие требования к оформлению документов с учетом специфики организации и содержания деятельности соответствующих органов управления;

4) Внутренние стандарты организаций, устанавливающие требования к оформлению документов с учетом специфики содержания их деятельности.

В итоге, благодаря проведению стандартизации и унификации формуляров и текстов документов на пути совершенствования документирования управленческой деятельности организаций можно достичь косвенного (повышение качества управления, эффективности использования оргтехники, ускорение оборачиваемости финансовых средств) и прямого (снижение затрат труда при работе с документами, расхода материалов на их изготовление, удельных капиталовложений в оргтехнику, её амортизацию и ремонт) эффекта.

Важно отметить, что значение унификации и стандартизации создания и оформления документов особенно возросло в связи с применением в управленческой деятельности НИТ.

**1.4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ**

**1.4.1 Переход к безбумажной технологии управления**

На современном этапе развития экономики отмечаются стремление руководства организаций, с одной стороны, к реструктуризации систем и совершенствованию процедур управления, и, с другой, к уменьшению объёмов документации на бумажных носителях, снижению стоимости её обработки и повышению эффективности работы с ней на пути организации совместного доступа специалистов к информации, хранения и поиска документов.

По оценке Delphi Consulting Group [35], в мире ежегодно появляется около 6 млрд. новых документов. В настоящее время только в США ежедневно создают более 1 млрд. страниц документированной информации, а в архивах хранят уже более 1,3 трлн. различных документов.

НИТ предлагают достижение заявленных целей при помощи подхода, именуемого «переход к безбумажной технологии управления». Он предполагает выбор и применение методов организации безбумажной технологии управления, основывающейся на четырёх основных концепциях:автоматизация рабочих мест службы ДОУ, электронный документ, система электронного документооборота, система корпоративного электронного архива.

Автоматизация рабочих мест службы ДОУ в России прошла к концу XXI в. два этапа: первый характеризуется локальной автоматизацией делопроизводственных функций и процедур, второй — зарождением и становлением комплексного решения проблем автоматизации ДОУ в организациях и переходом к безбумажному обмену информацией.

Под АРМ (автоматизированным рабочим местом)на стадии их зарождения понимали совокупность технических и программных средств, информационного и организационного обеспечения, ориентированных на выполнение регламентированных организационно–управленческих задач. С появлением ПК разработка АРМ различного функционального назначения (АРМ руководителя, АРМ секретаря, АРМ бухгалтера, АРМ архивиста, АРМ документоведа и пр.) стала необходимым элементом информационной технологии независимо от уровня её развития.

Цели создания АРМ

* Повышение оперативности управленческого труда;
* Сокращение трудозатрат на документирование, обработку и передачу документированной информации;
* Усиление контроля сроков исполнения документов;
* Упорядочение документооборота.

В зависимости от используемых технических и программных средств АРМ делят на локальные и сетевые. Локальное АРМ даёт возможность пользователю производить обработку данных на отдельном рабочем месте (необходима нормативно–справочная информация, все БД хранятся в памяти ПК). Сетевые АРМ позволяют совместно использовать информацию различным группам пользователей.

Наиболее эффективным и рациональным режимом работы АРМ является их функционирование в рамках ЛВС. При этом должна быть обеспечена информационно–техническая совместимость средств ВТ между собой и с централизованными БД [25].

Концепция электронного документа возникла в 80–х гг. с появлением на рынке микрокомпьютеров и первого графического интерфейса пользователя. Как утверждают сотрудники компании Delphi Consulting Group [33], уже сегодня в некоторых областях деятельности таким способом обрабатывают до 70 % информации.

Согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 № 149–ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» [9:5], ЭД является всякое «электронное сообщение, подписанное электронной цифровой подписью или иным аналогом собственноручной подписи».

В отличие от документов на бумажных носителях, переход к цифровым ЭД обеспечивает особые преимущества при создании, совместном использовании, распространении, хранении, а также защите информации. Они могут увеличить производительность используемых приложений, уменьшить требования к размерам накопителей, сократить или полностью решить проблему потерь и неверного размещения документов. ЭД могут быть одновременно использованы сотрудниками в рамках одной рабочей группы, отдела или всей организации. Доступ к ним осуществляется в течение нескольких секунд в отличие от документов на традиционных, бумажных, носителях.

Ускоренный доступ к стратегической информации наряду со значительной экономией средств может обеспечить и важные конкурентные преимущества. Помимо перечисленного, ЭД позволяют переместить центр тяжести компьютерной технологии с традиционных структурированных алфавитно–цифровых данных на их потоки, дополненные большими объемами текста, изображений, звука, видео и графики. Такие документы смогут также включать гипертекстовые связи и реляционные данные. ЭД ограничен лишь такими параметрами, как содержимое, структура данных, формат, стандарт режима передачи. ЭД открыт, адаптируем, многомерен.

Защиту от несанкционированного доступа к ЭД обеспечивает ЭЦП (электронно–цифровая подпись) —реквизит ЭД, предназначенный для его защиты от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа ЭЦП и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в ЭД [9, 11].

За несколько лет концепция ЭД получила свое развитие от обычного графического образа документа до идеи электронного документооборота. Содержанием второй концепции является разработка СЭД (системы электронного документооборота), с целью интеграции всех приложений в единую информационную среду, обеспечивающую оперативное взаимодействие всех пользователей при выполнении ими деловых процедур и функций управления необходимой информацией.

Основные функции СЭД

* Планирование и составление маршрутов движения документов;
* Контроль движения документов;
* Управление документооборотом и его регулирование;

Но каковы бы не были функции, заложенные в СЭД, главное их назначение — организация хранения ЭД и работа с ними. Система автоматически отслеживает изменения, сроки исполнения, движение документов, контролирует их версии. Комплексная СЭД охватывает весь цикл делопроизводства организации — от постановки задачи на создание документа до его списания в архив. Кроме того, СЭД настраиваема на существующую организационно–штатную структуру и систему делопроизводства организации, а также интегрируема с существующими корпоративными системами.

Основными пользователями СЭД являются крупные организации и иные структуры, чья деятельность сопровождается большим объёмом создаваемых, обрабатываемых и хранимых документов.

Несмотря на все перечисленные достоинства, внедрение мощных систем электронного документооборота не всегда приводит к получению ожидаемого эффекта. Причина кроется в том, что огромное количество оперативной и справочной информации по–прежнему остается на бумажных носителях. Ручная обработка таких бумажных хранилищ становится узким звеном функционирования многих крупных организаций. Решением может стать применение технологии построения КЭА (корпоративного электронного архива). Речь идет об интегрированной системе глобального масштаба, обеспечивающей эффективный доступ и хранение огромных объёмов ЭД. Причем технология должна включать как средства создания или наполнения банка данных, так и обеспечения его должного функционирования и развития.

Однако, если потребность в такой технологии назрела уже много лет назад, то техническая возможность ее реализации появилась относительно недавно. Это связано с появлением недорогих носителей, повышением эффективности высокоскоростных вычислительных систем и сетей, технологий индексирования сверхбольших массивов данных; внедрением средств искусственного интеллекта, позволяющих моделировать и анализировать большие объёмы информации.

Для реализации КЭА организуют сеть, включающую рабочие станции и серверы ввода и обработки информации. Для ввода документов с бумажных носителей низкого качества используют промышленные сканеры потокового ввода. Система обеспечивает эффективное индексирование и полнотекстовый поиск, что относит её к классу традиционных информационно–поисковых систем. Альтернативное направление базируется на принципе полнотекстового индексирования неструктурированных данных и включает контекстное, не зависящее от естественного языка, и контекстно–зависимое индексирование, позволяющее оптимизировать индексацию и поиск с учётом специфики морфологии и семантики естественного языка.

Ввиду высоких требований к скорости доступа к поисковому образу документа и его целостности, данные должны храниться в надежных высокоскоростных системах архивирования, а графические образы документов — на носителях, характеризуемых длительностью использования [41].

Таким образом, можно с достаточной определённостью сказать, что на сегодняшний день электронные системы являются самым эффективным способом оптимизации и рационализации документооборота организаций, а, следовательно, и документирования их управленческой деятельности. Но важно отметить, что применение СЭД не даёт желаемого результата без использования унифицированных, стандартизованных форм документов и без КЭА — только сочетание всех концепций и направлений совершенствования даёт наилучший результат.

**ГЛАВА 2. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ** **УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ** **НА ПРИМЕРЕ** **АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

**2.1 ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ** **ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Администрация Губернатора Иркутской области (далее — АГИО) является ИОГВ (исполнительным органом государственной власти) ИО (Иркутской области), сформированным для обеспечения деятельности Губернатора и администрации ИО — высшего ИОГВ области.

АГИО обладает правами юридического лица, в том числе выступает истцом и ответчиком в суде; имеет бюджетную смету, лицевой счет, печать с изображением государственного герба РФ, иные штампы и бланки; финансируема из областного бюджета в установленном порядке и расходует полученные средства в соответствии с утвержденной бюджетной росписью.

АГИО в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ, Федеральными конституционными законами, Федеральными законами, правовыми актами Президента РФ и Правительства РФ, иными Федеральными правовыми актами, Уставом и законами ИО, иными правовыми актами ИО, а также Положением об АГИО [12, 17, 16].

Местонахождение АГИО: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1А.

**2.1.1 Цели администрации Губернатора Иркутской области**

В соответствии с Положением об АГИО [17], её целями является следующее:

* Обеспечение реализации полномочий Губернатора и администрации ИО и осуществление контроля за их исполнением;
* Содействие Губернатору в решении вопросов, касающихся обеспечения прав и свобод человека и гражданина;
* Обеспечение деятельности Губернатора по решению кадровых вопросов;
* Обеспечение планирования деятельности Губернатора;
* Содействие Губернатору в развитии государственного управления и проведении административной реформы на территории области, направленной на повышение эффективности деятельности системы ИОГВ ИО;
* Обеспечение реализации Губернатором иных возложенных на него законодательством полномочий.

**2.1.2 Функции администрации Губернатора Иркутской области**

Для обеспечения достижения организационных целей на АГИО возложено выполнение следующих функций:

* Подготовка проектов законов ИО и проектов заключений на них для внесения их Губернатором в Законодательное собрание в порядке законотворческой инициативы;
* Подготовка предложений о подписании или отклонении Губернатором законов ИО;
* Подготовка, согласование и представление Губернатору проектов правовых актов, аналитических докладов, справок и иных необходимых ему документов и материалов;
* Обеспечение обнародования законов ИО, опубликования правовых актов Губернатора и администрации ИО;
* Подготовка материалов для публичных выступлений Губернатора;
* Обеспечение деятельности общественных консультативно–совещательных органов при Губернаторе во взаимодействии с управлением делами администрации ИО;
* Осуществление контроля за исполнением законодательства (в части, касающейся полномочий Губернатора), правовых актов Губернатора и администрации ИО, других решений главы области;
* Подготовка проектов обращений Губернатора в суды;
* Подготовка предложений Губернатору по обеспечению согласованного функционирования и взаимодействия ИОГВ ИО;
* Обеспечение взаимодействия Губернатора, администрации ИО с политическими партиями, общественными и религиозными объединениями, профессиональными союзами, СМИ и иными физическими и юридическими лицами;
* Обеспечение диалога со структурами гражданского общества области, содействие их развитию и укреплению;
* Обеспечение взаимодействия Губернатора, администрации ИО при осуществлении международных и внешнеэкономических связей, в том числе с иностранными партнерами;
* Обеспечение и организация взаимодействия Губернатора, администрации ИО с государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований РФ;
* Обеспечение взаимодействия Губернатора, администрации ИО с полномочным представителем Президента РФ в Сибирском Федеральном округе;
* Подготовка предложений Губернатору по повышению эффективности государственной гражданской службы ИО;
* Содействие Губернатору в реализации полномочий по кадровой политике;
* Обеспечение реализации Губернатором его полномочий, касающихся государственных наград РФ и ИО;
* Организация и обеспечение исполнения в пределах полномочий законодательства об обороне, воинской обязанности и военной службе;
* Обеспечение совместной деятельности Губернатора, администрации ИО с правоохранительными и судебными органами, расположенными на территории области;
* Подготовка предложений Губернатору по вопросам административно–территориального устройства области;
* Обеспечение деятельности Губернатора по вопросам помилования;
* Сбор, обработка и анализ информации о социально–экономических и политических процессах в области, в стране и зарубежом;
* Учет и анализ обращений граждан, предложений общественных объединений и органов местного самоуправления муниципальных образований ИО, представление соответствующих докладов Губернатору;
* Организация мероприятий по обеспечению мобилизационной подготовки и мобилизации в случае необходимости;
* Обеспечение Губернатора и администрации ИО бесперебойной, оперативной и достоверной специальной документальной связью;
* Обеспечение информационного сопровождения деятельности Губернатора, администрации ИО и оперативное информирование Губернатора о позиции СМИ по поводу его решений и выступлений;
* Формирование архивного фонда законов области, правовых актов Губернатора и администрации ИО и иных необходимых документов;
* Осуществление контроля в сфере размещения государственных заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд области;
* Контроль за реализацией приоритетных национальных проектов и областных государственных целевых программ;
* Производство по делам об административных правонарушениях в установленной сфере деятельности в порядке, предусмотренном законодательством.

Исполнительно–распорядительные, контрольные и иные функции реализуют самостоятельные структурные подразделения АГИО в соответствии с положениями о таких подразделениях [17].

**2.1.3 Структура администрации Губернатора Иркутской области**

В соответствии с Уставом ИО [16] администрация состоит из руководителя АГИО, его заместителей, руководителя протокола Губернатора, полномочного представителя Губернатора в Законодательном собрании ИО, пресс–секретаря и референтов Губернатора, иных должностных лиц. Многие из перечисленных лиц входят в состав самостоятельных структурных подразделений администрации: управления (главное правовое, контрольное, экспертное, секретариат руководителя АГИО (на правах управления), по взаимодействию с Федеральными округами, по региональной политике, специального обеспечения аппарата Губернатора, по государственной гражданской службе, кадрам и государственным наградам; по правоохранительной и оборонной работе, по связям с общественностью и национальным отношениям, документационного обеспечения аппарата Губернатора ИО, финансового обеспечения аппарата Губернатора ИО, пресс–службы и информации), отделы (по вопросам обеспечения конституционных прав граждан, протокольно–организационный)http://www.govirk.ru/qa/1886.html, комиссия по правам человека при Губернаторе ИО. Главенствующая власть в АГИО принадлежит Губернатору (Приложение № 1).

Губернатор и руководитель АГИО дают указания и поручения в письменной форме заместителям, руководителям иных ИОГВ. Письменные указания и поручения оформляют распоряжениями, приказами, служебными записками. Неисполнение указаний и поручений влечёт дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством об областной государственной службе и Трудовым Кодексом РФ [8, 2].

Контроль за деятельностью администрации в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным и областным законодательством осуществляют Губернатор ИО, Законодательное собрание ИО, Контрольно–счётная палата ИО, Президент РФ, Федеральные органы исполнительной власти, органы прокуратуры и суды.

**2.2 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

В процессе управленческой деятельности внутри каждого структурного подразделения АГИО создают и оформляют документы, которые, исходя из своих функций, обеспечивают управленческий процесс в организации.

Функции регулирования документирования (соблюдение правильности создания и оформления документов, рационализации работы с ними) в администрации осуществляет УДО (управление документационного обеспечения) аппарата Губернатора. Оно является её самостоятельным структурным подразделением. В своей деятельности УДО руководствуется действующим законодательством, распорядительными актами Федеральных органов власти и управления, Уставом ИО [16], инструкцией по делопроизводству АГИО [19], Положением об УДО [18].

**2.2.1 Основные задачи и функции управления документационного обеспечения аппарата Губернатора Иркутской области**

Основными задачами УДО являются обеспечение четкой организации работы с документами, планирование, организация и совершенствование деятельности управления. Для осуществления указанных задач на УДО возложены следующие функции:

* Контроль за состоянием делопроизводства в администрации;
* Обеспечение условий для эффективного документационного обеспечения деятельности Губернатора и должностных лиц АГИО;
* Разработка унифицированных форм документов, систем документации, табелей документов различного назначения, классификаторов документов и информационных показателей; сокращение их количества и оптимизация документопотоков;
* Справочно–информационная работа;
* Обеспечение своевременного рассмотрения входящей, исходящей и внутренней документации;
* Осуществление систематического контроля за своевременным исполнением документов;
* Осуществление приема, регистрации, хранения, учета, доставки в подразделения и рассылки поступающей, исходящей и внутренней корреспонденции;
* Оформление и рассылка распорядительных документов; контроль за правильным и своевременным составлением и оформлением документов, формирование их в дела;
* Подготовка дел к сдаче на архивное хранение, в том числе и в государственный архив; участие в отборе документов на государственное хранение;
* Проведение экспертизы ценности документов;
* Организация работы заседаний при руководстве администрации; контроль за выполнением принятых решений;
* Участие в разработке НИТ, базирующихся на использовании компьютерной техники, проектировании и актуализации БД;
* Разработка нормативно–методических документов по вопросам ДОУ;
* Разработка проектов правовых и иных актов;
* Формирование предложений о ежегодном плане и показателях деятельности УДО;
* Рационализация рабочих мест работников УДО;
* Участие в работе по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров УДО;
* Изучение и обобщение передового отечественного и зарубежного опыта в области ДОУ;
* Осуществление иных функций в соответствии с Федеральным и региональным законодательством [18].

**2.2.2 Структура управления документационного обеспечения аппарата Губернатора Иркутской области**

Для распределения деятельности по этапам работы с документами УДО поделено на отделы: приёма и отправки корреспонденции, учёта и контроля исполнения документов, копировально–множительное бюро, архив (Приложение № 2).

Между отделами УДО функции распределены следующим образом:

Отдел приёма и отправки корреспонденции

* Приём поступающих документов, их сортирование и распределение по структурным подразделениям администрации;
* Регистрация входящих и исходящих документов;
* Доставка документов в структурные подразделения администрации;
* Контроль за оформлением исходящих документов в отношении визирования, согласования, соответствия действующим требованиям оформления;
* Обработка (конвертование, взвешивание, штемпелевание) и отправка исходящих документов;
* Заполнение реестров отправляемой корреспонденции;
* Количественный учёт документооборота [23].

Отдел учёта и контроля исполнения документов

* Формирование и ведение справочно–информационного массива;
* Учёт документов с грифом «коммерческая тайна», «конфиденциально», находящихся в структурных подразделениях администрации;
* Оформление и рассылка распорядительных документов по указанию начальника УДО;
* Составление номенклатуры дел, формирование дел, подготовка дел к сдаче в архив АГИО, а также к сдаче в Государственный архив;
* Контроль за своевременным исполнением документов; информирование руководства о ходе исполнения документов;
* Контроль за сроками исполнения подразделениями администрации поручений Губернатора, руководителя АГИО, их заместителей;
* Анализ контроля исполнения документов, подготовка аналитических справок [22].

Копировально–множительное бюро

* Копирование и тиражирование документов;
* Подготовка и брошюрование издаваемой продукции [20].

Архив

* Приём, учёт, хранение и использование дел;
* Оказание методической помощи в оформлении дел;
* Контроль за правильностью составления номенклатуры дел в структурных подразделениях организации;
* Контроль за правильностью формирования, хранения и использования дел в структурных подразделениях администрации;
* Подготовка дел к передаче на хранение в государственный архив [21].

**2.2.3 Документирование управленческой деятельности**

При возникновении управленческой проблемы или задачи процесс решения данного вопроса строго фиксируют на материальном носителе.

Губернатор, руководитель АГИО, их заместители, начальники структурных подразделений для решения управленческих проблем и задач дают указания исполнителям, письменно оформленные в виде распоряжений, приказов, служебных записок. Исполнители занимаются сбором и изучением информации по данному управленческому вопросу, в ходе решения которого готовят проект документа — так начинается процесс документирования. После проверки правильности оформления реквизитов и написания текста проект документа утверждает начальник структурного подразделения (Губернатор, руководитель АГИО, их заместители — это зависит от степени важности вопроса, уровня властных полномочий, на котором его решают). До этого этапа документ существует в черновом варианте, и в процессе работы его размножают в необходимом количестве. После утверждения проект документа становится оригиналом и существует в единственном экземпляре (Рис. 2.2.1).

утверждение

изучение

задачи / проблемы

управленческая задача / проблема

*распоряжение / приказ /*

*служебная*

*записка*

устранение фактических неточностей; грамматических, пунктуационных ошибок; оформление

сбор

информации

*документ–оригинал*

*проект*

*документа*

исполнитель

составление текста,

оформление

Рис. 2.2.1 Процесс документирования

**2.3 КРИТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

**2.3.1 Анализ унифицированности текстов и стандартизованности оформления документов**

Ввиду того, что АГИО является государственным учреждением, ГОСТ, типовые инструкции, правила и иные нормативные документы в области делопроизводства носят для неё не рекомендательный, а обязательный характер. Все служащие администрации при создании и оформлении документов руководствуются ГОСТ Р 6.30—2003 «Унифицированная система организационно–распорядительной документации. Требования к оформлению документов», Типовой инструкцией по делопроизводству в Федеральных органах исполнительной власти, Федеральным законом «О государственной тайне» от 21 июля 1993 г. № 5485–1, ОКУД, ГСДОУ и иными нормативными актами, регулирующими документирование [17].

На основе ГОСТ Р 6.30—2003 и Типовой инструкции по делопроизводству в Федеральных органах исполнительной власти начальник УДО разработал Инструкцию по делопроизводству в АГИО [19], в которой отражены правила подготовки и оформления отдельных видов документов; требования к оформлению бланков и реквизитов документов; организации документооборота, доставки, приёма, обработки и распределения входящей и исходящей корреспонденции; порядку прохождения внутренних документов, регистрации, контролю исполнения, составлению номенклатуры дел, формированию и оформлению дел, экспертизе ценности документов, подготовке и передаче документов на архивное хранение.

Группой инспекторов УДО была создана Памятка по подготовке и оформлению служебных документов в АГИО [24], в которой даны перечни наиболее употребительных грамматических конструкций официально–делового стиля, описаны трудные случаи использования названий органов, действующих при Президенте РФ и Правительстве РФ, должностей; особенности склонения фамилий, имён, географических наименований; приведены правила изготовления документов с помощью печатающих устройств.

Экземпляры памятки и инструкции разосланы во все структурные подразделения АГИО и доведены до сведения всех должностных лиц, в чьи обязанности входит создание и оформление документов. Кроме того, в ПК каждого служащего имеется банк унифицированных форм документов, используемых в работе. Банк форм подлежит периодической актуализации, в процессе которой из его состава выводят устаревшие, разрабатывают новые, включают вновь утвержденные и корректируют действующие формы, что связано с изменениями в нормативных документах по вопросам ДОУ, а также управленческой деятельности АГИО.

За соблюдением требований, отражённых в вышеописанных нормативных актах следят начальники структурных подразделений администрации. Инспекторы отдела приёма и отправки корреспонденции контролируют правильность оформления исходящих документов, проверяя наличие подписей, приложений, грифов согласования и утверждения; соблюдение правил оформления реквизитов.

**2.3.2 Анализ использования НИТ в документировании**

Рабочие места служащих администрации оборудованы компьютерами, принтерами, факсимильными и телефонными аппаратами. В копировально–множительном бюро имеются ризограф, сканер, листоукладочная и брошюровальная машины.

Инспекторы отдела учёта и контроля исполнения документов с помощью ПК осуществляют контроль и учёт документов, ведут информационно–справочную работу. Архив также оборудован ПК, с помощью которого архивист работает с БД дел, переданных на хранение (пополнение, учёт, составление справок).

Однако, несмотря на наличие большого количества ПК, объединенных в ЛВС, и другой современной оргтехники, с полным основанием можно говорить о том, что в АГИО на сегодняшний день ведут бумажный документооборот.

Регистрацию входящей и исходящей корреспонденции осуществляют традиционным способом — в журналах, — что значительно увеличивает трудозатраты и время на поиск документов.

В отделе приёма и отправки корреспонденции средства оргтехники отсутствуют — многостраничные реестры исходящей корреспонденции составляют собственноручно, получая второй экземпляр посредством копировальной бумаги.

Для внутренней передачи документов служащие самостоятельно передвигаются по зданию АГИО, что ведёт к значительным потерям времени.

Для поиска документов, находящихся в оперативном пользовании или на архивном хранении, также требуются значительные затраты времени.

Во всех структурных подразделениях АГИО создание, оформление документов и работу с ними осуществляют только посредством ПК и вспомогательной оргтехники. Специализированное ПО для ведения электронного документооборота не установлено — в администрации циркулируют огромные потоки бумажной документации. Согласно статистическим данным, предоставленным отделом учёта и контроля исполнения документов, документооборот одного календарного года, в среднем, составляет 67857 документов (Рис. 2.2.2). Схема документооборота АГИО представлена в Приложении № 3.

Анализ технического оснащения в целом показывает, что в АГИО уже есть условия для ведения электронного документооборота: все ПК служащих объединены в ЛВС, накопление и резервирование информации производится на двух серверах (Pentium IV, 512 Mb, HDD 120 Gb, платформа Windows 2000 Server, СУБД Sybase), работоспособность которых в критические моменты поддерживают два ИБП (APC Back–UPS RS 800). Клиентские компьютеры имеют следующие характеристики: Pentium II, Windows XP Pro, 512 Mb, HDD 80 Gb.

V

67174

66310

70082

Год 2005 2006 2007

Рис. 2.2.2 Объём документооборота в период с 2005 по 2007 гг.

**2.3.3 Вывод**

При проведении системного анализа документирования управленческой деятельности АГИО были выявлены следующие недостатки, характеризуемые, в общем смысле, недостаточной автоматизацией процесса:

* Отсутствие специализированного ПО для документирования и работы с документами;
* Отсутствие оргтехники в отделе приёма и отправки корреспонденции.

Следствием из перечисленных недостатков является:

* Нерациональное использование временных, трудовых и материальных ресурсов;
* Повышенная трудоёмкость процесса.

Так как анализ унифицированности оформления документов и следования стандартам явился положительным, проведение мероприятий по совершенствованию документирования управленческой деятельности АГИО в данном аспекте не требуется.

**ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ**

**3.1 МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ** **ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

С целью устранения выявленных недостатков мы предлагаем:

* Приобрести ПК в отдел приёма и отправки корреспонденции, присоединить его к ЛВС; для печати документации использовать по сети принтер отдела учёта и контроля исполнения документов, находящегося в наименьшем удалении от указанного отдела;
* Установить СЭД;

При покупке ПК необходимо учесть характеристики программного и аппаратного обеспечения, которые удовлетворили бы требованиям СЭД: Pentium II и выше, Windows 2000 Professional / Server / XP Pro, от 128 Mb, HDD 80 Gb, LAN. После установки компьютера необходимо его соединение с ЛВС. Проведённые замеры показали, что для этого требуется 11 метров кабеля; также необходимо 2,5 метра для присоединения принтера. Исходя из функционального назначения и внешней среды, наиболее подходящим средством коммутации является кабель «витая пара». Следующим этапом по совершенствованию документирования управления будет внедрение СЭД.

По исследованиям, проведённым независимыми экспертамикомпании DSS Consulting в 2007 году [33] (Рис. 3.1.2), наиболее востребованным и зарекомендовавшим себя на рынке программных продуктов, предназначенных для оптимизации ДОУ, является система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело–Предприятие» (Рис. 3.1.1), разработанная ЭОС («Электронными офисными системами») (г. Москва).

«Дело–Предприятие» — система, позволяющая создать в организации электронный документооборот и одновременно автоматизировать работу с бумажными документами. Это комплексное решение, автоматизирующее все аспекты ДОУ современных организаций.

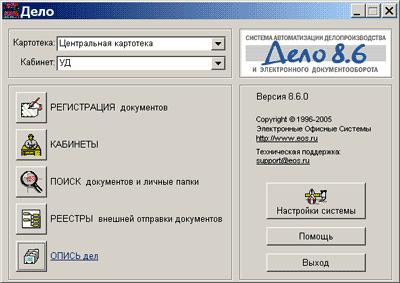


Рис. 3.1.1 СЭД «Дело–Предприятие»

Первая версия СЭД «Дело» выпущена в 1996 году. В настоящее время «Дело» используют более 1200 организаций России и стран СНГ, а общее число установленных рабочих мест превышает 150000. СЭД «Дело» удостоена сертификатом наивысшего качества Госстандарта России.

Систему «Дело» успешно используют в отечественных министерствах и ведомствах, территориальных органах власти, на предприятиях различных сфер деятельности. В Иркутской области на базе данной платформы работают следующие организации: Администрация Шелеховского городского поселения, Дума городского округа муниципального образования города Усолье–Сибирское, Законодательное собрание ИО, Государственное учреждение Территориальный фонд обязательного медицинского страхования граждан ИО, Коллегия адвокатов ИО «Полевода, Мощицкая и партнёры», Территориальное управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ИО, ГОУ ВПО «Иркутский государственный университет путей сообщения» [51].

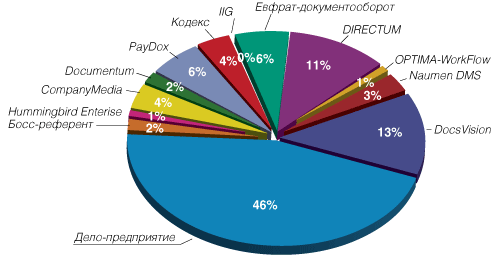


Рис. 3.1.2 Внедрение СЭД на территории РФ в 2007 году

**3.1.1 Описание СЭД «Дело–Предприятие»**

Масштабируемая и гибкая в настройке, легко адаптируется к специфике документооборота в организациях любого размера. Обеспечивает необходимый уровень конфиденциальности информации и соответствие всем нормативным требованиям как российского делопроизводства, так и международных стандартов (ИСО 15489:2001 «Информация и документация. Управление документами» и ISO/IEC 17799:2000 «Информационные технологии. Практическое руководство по управлению информационной безопасностью»). Обеспечивает защиту документов с помощью ЭЦП и средств криптографии. Предоставляет возможности массового перевода бумажных документов в электронный вид и помещения их в БД системы с помощью опции «Поточное сканирование». Поддерживает полный цикл работы с проектами документов, в том числе их маршрутизацию и версионность. Имеет открытую архитектуру и предоставляет возможность интеграции с другими программными продуктами. С помощью гибкой системы справочников легко может быть установлена и настроена специалистами заказчика в соответствии с особенностями организации. [51].

Функции системы

* Создание проектов ЭД «во исполнение» резолюций или с целью разработки инициативных документов;
* Автоматизированное проведение процессов согласования и утверждения проектов с маршрутизацией пересылки, контролем сроков рассмотрения и исполнения;
* Регистрация в автоматизированном режиме поступивших бумажных документов и ЭД, возникших в результате утверждения проектов;
* Регистрация в автоматизированном режиме переданных по электронной почте документов, в том числе снабженных ЭЦП и криптозащитой;
* Работа с взаимосвязанными документами;
* Сканирование и распознавание бумажных документов с помощью встроенной OCR–технологии и портативной цифровой ручки C–Pen;
* Прикрепление к регистрационной карточке ЭОД (электронного образа документа);
* Разграничение прав доступа к прикрепленным файлам ЭОД;
* Предоставление каждому должностному лицу (участнику делопроизводственного процесса) своего личного «кабинета», чем достигают доступа лиц только к тем документам, которые относятся к их компетенции;
* Рассылка ЭД и поручений по сети (в «кабинеты» должностных лиц);
* Полнотекстовый и атрибутивный поиск ЭД;
* Отправка по электронной почте исходящих ЭД, защищенных ЭЦП и шифрованием с помощью сертифицированных средств;
* Хранение документов;
* Обеспечение юридической правомочности;
* Справочно–аналитическая работа [51].

Таким образом, в совокупности функций СЭД «Дело–Предприятие» обеспечит полный цикл документооборота и документирования АГИО.

В типовой комплект системы входит:

1. Серверное ПО;
2. Клиентское ПО;
3. Комплект документации;
4. Гарантийные обязательства: горячая линия (электронная почта и телефон), поставка новых версий системы (бесплатно), выезд специалистов на объект заказчика (при невозможности оказать помощь по горячей линии).

**3.1.2 Внедрение СЭД «Дело–Предприятие»**

Проведя анализ должностных инструкций и положений о структурных подразделениях АГИО, мы выяснили, в каких секторах деятельности в функциональные обязанности служащих администрации входит создание, оформление и работа с документами. Таким образом, установка системы «Дело» необходима на следующих рабочих местах:

* Руководитель АГИО — 1 АРМ;
* Заместители Губернатора ИО — 9 АРМ;
* Заместители руководителя АГИО — 4 АРМ;
* Полномочный представитель Губернатора в Законодательном собрании ИО — 1 АРМ;
* Секретариат руководителя АГИО — 3 АРМ;
* Отдел по вопросам обеспечения конституционных прав граждан при Губернаторе ИО — 5 АРМ;
* Комиссия по правам человека при Губернаторе ИО — 6 АРМ;
* Протокольно–организационный отдел при Губернаторе ИО —

3 АРМ;

* Главное правовое управление Губернатора ИО — 5 АРМ;
* Контрольное управление Губернатора ИО — 4 АРМ;
* Управление Губернатора ИО по взаимодействию с Федеральными округами — 2 АРМ;
* Управление Губернатора ИО по региональной политике — 3 АРМ;
* Управление Губернатора ИО по государственной гражданской службе, кадрам и государственным наградам — 4 АРМ;
* Управление Губернатора ИО по правоохранительной и оборонной работе — 5 АРМ;
* Управление Губернатора ИО по связям с общественностью и национальным отношениям — 2 АРМ;
* Управление документационного обеспечения Губернатора ИО —

6 АРМ;

* Управление пресс–службы и информации Губернатора ИО —

2 АРМ;

* Экспертное управление Губернатора ИО — 4 АРМ.

Итого: для эффективного ведения документооборота и, как следствия, документирования управленческой деятельности АГИО требуется установка СЭД «Дело–Предприятие» на 69 рабочих местах.

**3.1.3 Расчёт стоимости внедрения СЭД «Дело–Предприятие»**

В материальные расходы на внедрение СЭД «Дело–Предприятие» входит:

1. Приобретение лицензии на каждое АРМ;
2. Обучение пользователей системы:

* Обучение специалиста отдела информационного обеспечения;
* Обучение должностных лиц АГИО, в чьи обязанности входит создание, оформление и работа с документами.

1. Приобретение ПК, кабеля, разъёмов в отдел приёма и отправки корреспонденции.

Для расчёта стоимости внедрения системы по пунктам 1 и 2 мы воспользовались прейскурантом компании ЭОС, действительным по состоянию на 1 марта 2008 года (Приложения № 4, 5) [50]. Так как ЭОС имеет официальных дистрибьюторов (ООО «Офис–Док», ООО Информационное агентство «Референт») и дилера (ООО «Решение») в г. Иркутске, приобретение ПО и обучение не повлечёт дополнительных расходов на доставку комплекта «Дело–Предприятие» и выезд специалистов. Примерный расчёт пункта 3 произведён в соответствии с прейскурантом одной из фирм г. Иркутска [51] (Приложение № 6), занимающихся поставкой и продажей компьютерной техники и комплектующих (дальнейший выбор поставщика в соответствии с результатами тендера).

1. Приобретение лицензии на каждое АРМ (была выбрана установка под СУБД Microsoft SQL: причинами тому послужили меньшая стоимость, почти на 33%, по сравнению с установкой под СУБД Oracle, профессиональные знания и предпочтения специалиста отдела информационного обеспечения АГИО):

(руб.)



1. Расходы на обучение пользователей системы:

* Обучение специалиста отдела информационного обеспечения (курс по установке — «Администратор БД», базовый курс по системам «Дело» — «Системный технолог»):

4800 + 19200 = 24000 (руб.)

* Обучение должностных лиц АГИО, в чьи обязанности входит создание, оформление и работа с документами (базовый курс электронного документооборота, группа до 12 человек):

(групп)



(руб.)



1. Приобретение ПК, кабеля, разъёмов в отдел приёма и отправки корреспонденции:

|  |  |
| --- | --- |
| Системный блок | (руб.) |
| Монитор | (руб.) |
| Клавиатура | (руб.) |
| Мышь | (руб.) |
| Сетевая карта | (руб.) |
| Разъём | (руб.) |
| Фильтр сетевого напряжения | (руб.) |
| Кабель соединительный | 11 + 2,5 = 13,5 (м)  (руб.) |

Итого**:** 710270 (руб.).

Реализация проекта пройдёт в течение 2 месяцев (Приложение № 7).

**3.2 ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДЛОЖЕННЫХ** **МЕРОПРИЯТИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ** **ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

В целях совершенствования документирования управленческой деятельности АГИО был предложен проект по автоматизации рабочих мест персонала, в обязанности которого входит создание, оформление документов и работа с ними. В рамках этого проекта необходимо произвести закупку ПК и комплектующих, программного продукта, что относится к основному производственному фонду и нематериальным активам организации соответственно.

Основной производственный фонд — средства труда, участвующие в производственном процессе и сохраняющие при этом свою натуральную форму.

Нематериальные активы — активы, не имеющие физического выражения, но представляющие существенную ценность для организации [32].

Первоначальную стоимость материальных активов рассчитывают как сумму всех инвестиций в приобретение данных объектов. Для расчёта стоимости основных производственных фондов суммируют показатели фактических расходов на их создание, изготовление (израсходованные материальные ресурсы, услуги сторонних организаций; пошлины, связанные с получением патентов, свидетельств, и пр.). Эти вычисления были произведены в предыдущем параграфе, на их основе нам предстоит оценить эффективность предложенных мероприятий [29].

В оценке основных фондов и нематериальных активов рассматривают следующие показатели эффективности:

* Возврат от инвестиций;
* Период возврата инвестиционных вложений;
* Рост производительности труда [30].

**3.2.1 Расчёт возврата от инвестиций**

Для расчёта возврата от инвестиций требуется вычислить оптимальную численность работников [30] УДО, так как работа именно этого структурного подразделения АГИО непосредственно сводится к ДОУ и документированию управленческой деятельности организации:



, (1)



где — численность работников;



— время на обработку одного документа до автоматизации процесса, равно 15 минутам;



— время на обработку одного документа после автоматизации процесса, равно 10 минутам.



Нормы времени и приведены в соответствии с результатами исследований ВНИИДАД [52] с учётом Норм времени на работы по ДОУ управленческих структур и Федеральных органов исполнительной власти.



(чел.)



Оптимальное количество работников равно 7,33, что свидетельствует об избыточности штата и позволяет его сократить примерно на 3,5 единицы. Таким образом, в УДО должно остаться 8 человек, из которых 7 работают на полную ставку, а 1 — на 0,5 ставки. В данном случае метод наблюдения и опроса показывает, что сокращению нужно подвергнуть двух курьеров отдела приёма и отправки корреспонденции, помощника архивиста архива; уменьшить рабочую ставку одному из инспекторов отдела учёта и контроля исполнения документов.

Для расчёта возврата от инвестиций суммируют годовой фонд заработной платы единиц штата, подвергнутых сокращению [30]. Данные о размере заработной платы работников и её годовом фонде, предоставленные бухгалтерией управления финансового обеспечения аппарата Губернатора, представлены в Таблице 3.2.1.



Таблица 3.2.1

Показатели заработной платы работников

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование  должности | Размер  заработной платы  (руб.) | Годовой фонд  заработной платы  (руб.) |
| 2008 год | |
| Курьер | 12000 | 144000 |
| Помощник архивиста | 11000 | 132000 |
| Инспектор (0,5 ставки) | 10500 | 126000 |

,(2)



где — годовой фонд заработной платы.



(руб.)



Соответственно, возврат от инвестиций за 1 год составит 546000 рублей.

**3.2.2 Расчёт периода возврата инвестиционных вложений**

В качестве периода возврата инвестиционных вложений вычисляют частное от деления общей суммы инвестиций на возврат от инвестиций за год [30]:



, (3)



где — общая сумма инвестиций.



(лет)



Таким образом, период возврата инвестиций равен 1 году 4 месяцам.

**3.2.3 Расчёт роста производительности труда**

Для того чтобы рассчитать рост производительности труда [31], необходимо вычислить производительность труда «до» и «после» проведения мероприятий по совершенствованию документирования управленческой деятельности организации:



(4)



Производительность труда определяют через показатели оценки автоматизации [30] по формуле:

, (5)



где — фондоотдача автоматов (машины, аппараты, программы);



— автоматизированность труда.



, (6)



где — стоимость работы



— стоимость автоматизации.



, (7)



где — объём документооборота;



— стоимость обработки одного документа, равна 50 рублям.



Стоимость обработки одного документа приведена в соответствии с результатами исследований ВНИИДАД [36].

(8)



Произведём расчёт первоначальной производительности труда , имеющейся до проведения мероприятий по совершенствованию документирования управленческой деятельности организации:



(руб.)



(ед.)



(руб./чел.)



(ед.)



Таким образом, первоначальная производительность труда составляет 308450,89 единиц, при фондоотдаче автоматов в 4,777 единиц и автоматизированности труда в 64570 рублей на человека.

Для расчёта производительности труда , прогнозируемой после внедрения проекта также воспользуемся формулой (5):



(руб./чел.)



(ед.)



Соответственно, прогнозируемая производительность труда составит 452394,64 единиц.

Расчёта роста производительности труда произведём по формуле (4):

(%)



**3.2.4 Вывод**

При проведении оценки предложенных мероприятий по совершенствованию документирования управленческой деятельности АГИО, были достигнуты положительные результаты (Таблица 3.2.2), обусловленные экономическим (Рис. 3.2.1) и производительным эффектом (Рис. 3.2.2).

Таблица 3.2.2

Сводные показатели проекта

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Численное значение |
| 1 | Общая сумма инвестиций,  в том числе:  1.1. Инвестиции в основные фонды  1.2. Инвестиции в нематериальные активы | руб. | 710270  19070  691200 |
| 2 | Экономический эффект (шаг = 1 год) | руб. | 546000 |
| 3 | Период возврата инвестиционных вложений | лет | 1,3 |
| 4 | Рост производительности труда | % | 46,7 |

0,546

**+**

0

**–**

Период возврата инвестиций

Экономический эффект

1,3

Лет

Максимальный

денежный отток

2,3

0,71027

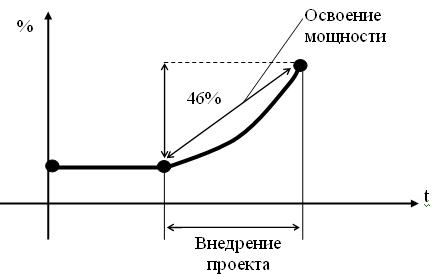
Рис. 3.2.1 Финансовый профиль проекта

Реализация проекта позволит устранить выявленные недостатки и оптимизировать их следствия, выражающиеся в нерациональном использовании ресурсов и повышенной трудоёмкости процесса.

Рост

производительности

труда



46,7%

Рис. 3.2.2 Трудовой профиль проекта

Полученные показатели позволяют сделать вывод о целесообразности реализации проекта.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

На сегодняшний день следование тенденциям оптимизации и рационализации деловых процессов, в том числе документирования управленческой деятельности, свидетельствует о высокой организации системы, её нацеленности на становление, выживание, развитие и процветание.

Проведенный анализ выявленного состояния дел в практике свидетельствует о том, что в настоящий момент мир и Российская Федерация, в частности, дошли до того этапа в развитии, на котором остро встаёт проблема повышения качества управления и всех сопутствующих ему операций.

Сочетание предложенных направлений совершенствования документирования управленческой деятельности администрации Губернатора Иркутской области способствует достижению прямых целей организации, описанных в основных положениях дипломной работы. Таким образом, благодаря обеспечению эффективной адаптации выработанного стиля управления процессом к меняющимся условиям внешней среды происходит движение вперед, то есть прогресс.

Администрация Губернатора Иркутской области является организацией, деятельность которой строго регламентирована и заключена в рамки стандартов, инструкций и унифицированных форм, поэтому совершенствование документирования её управления опирается, в основном, на автоматизацию деловых процессов с учётом прогрессивных методов современной науки и техники. Автоматизация работы с документами является важным условием повышения оперативности управленческой деятельности, сокращения трудозатрат на документирование, обработку и передачу документированной информации, усиления контроля исполнения, рационализации и сокращения количества документов.

При разработке проекта по рационализации документирования управленческой деятельности рассматриваемой организации мы прибегли к внедрению системы автоматизации и электронного документооборота «Дело–Предприятие», разработанной специально для организаций ведомственного типа, крупных субъектов управления. Нами была предложена бумажно–электронная модель документооборота, при которой в ходе документирования любой документ организации проходит путь из кабинета должностного лица, инициировавшего его создание, до списания в дело по исполнении. При этом созданная модель документирования, в отличие от прежней, позволяет экономить временные, трудовые, материальные ресурсы; способствует пропорциональности, непрерывности, параллельности, прямоточности, ритмичности прохождения документов, что соответствует принципам рационализации процессов; в целом способствует успешному управлению организацией.

В дальнейшем, при переходе с бумажно–электронной на электронную модель ведения документооборота и документирования возможно наращивание системы «Дело–Предприятие» функциональной подсистемой «Архивное дело» и дополнительными опциями «Сканирование», «Поточное сканирование» и «Fine Reader». При необходимости взаимодействия с внешними агентами посредством передачи и приёма данных в электронном виде возможно подключение опции «ЭЦП и шифрование». Для удалённых рабочих мест возможна установка опции «Дело–Web». Описанные возможные доработки обусловлены планомерным развитием системы и, соответственно, требуют дополнительных материальных затрат.

Также в ходе исследования, проведённого в рамках настоящей дипломной работы, мы произвели оценку предложенных мероприятий по совершенствованию документирования управленческой деятельности администрации Губернатора Иркутской области, выражающуюся в расчетах экономической и производительной эффективности, периода возврата инвестиционных вложений. Результаты этих расчётов явились основанием для подтверждения выдвинутой на начальном этапе гипотезы и соответствии полученных результатов заявленным требованиям, обусловленным темой исследования.

Сделанные в ходе проведения исследования выводы имеют несомненную практическую значимость. Следование выявленным способам решения поставленной проблемы предоставляет возможность дать оценку эффективности документирования управленческой деятельности в сравнении «до» и «после»; выявить функциональные звенья в цепи делового взаимодействия, наиболее нуждающиеся в модернизации; четко определить каналы обработки информационных ресурсов.

С точки зрения теоретической значимости принятие во внимание полученных выводов даёт аппарату управления знание и понимание механизма эффективного ведения работы с документированной информацией и, как следствие, пути снижения инертности организации и возрастания её мощи с учётом передовых технологий.

При проведении дальнейшей научной работы по исследуемой теме возможны перспективы углубления в суть разработки и генерации средств, методов, приёмов совершенствования документирования управленческой деятельности администрации Губернатора Иркутской области; выявления путей, условий и форм их реализации.

**СПИСОК НОРМАТИВНЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**

**Нормативные источники**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (части I, II, III) [Текст]: [принят Государственной Думой 5 марта 2003 г.: одобрен Советом Федерации 18 марта 2003 г.]: офиц. текст: по сост. на 1 янв. 2003 / М–во юстиции Рос. Федерации. — М.: Юрайт–Издат, 2003.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации [Текст]: [принят Государственной Думой 21 декабря 2001 г.: одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 г.]: офиц. текст: по сост. на 1 янв. 2007 / М–во юстиции Рос. Федерации. – М.: Юрайт–Издат, 2007.
3. ИСО 15489:2001 Информация и документация. Управление документами [Текст]: межгосуд. ст.–т. — Введ. 2001–01–25. — М.: Изд–во стандартов, 2002.
4. ГОСТ Р 6.30–2003. Унифицированная система документации. Унифицированная система организационно–распорядительной документации. Требования к оформлению документов [Текст]. — Введ. 2003–03–03. — М.: Изд–во стандартов, 2003.
5. ГОСТ Р 51141–98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения [Текст]. — Введ. 1998–02–27. — М.: Изд–во стандартов, 2001.
6. Унифицированная система организационно–распорядительной документации [Текст]: государственный стандарт. — [принят и введён в действие Постановлением Госстандарта РФ 31 июля 1997 г.]. — М.: ВНИИДАД, 2004.
7. Электронная Россия (2002–2010 годы) [Текст]: Федеральная целевая программа: [принята Постановлением Правительства Российской Федерации 28 января 2002 г. № 65]. — М: Приор, 2003.
8. О порядке присвоения и сохранения классных чинов государственной гражданской службы Иркутской области [Электронный ресурс]: закон Ирк. обл.: [принят Постановлением Законодательного собрания Иркутской области 9 апреля 2007 г. № 10–ЗС]. — М.: ООО НПП «Гарант–Сервис», 2007. — 1 электрон. опт. диск (CD–ROM).— Загл. с экрана.
9. Об информации, информационных технологиях и защите информации [Текст]: федер. закон: [принят Государственной Думой 27 июля 2006 г.]. — М.: Фемида-Плюс, 2007.
10. О техническом регулировании [Текст]: федер. закон: [принят Государственной Думой 15 декабря 2002 г.: одобрен Советом Федерации 18 декабря 2002 г.]. — М.: Приор, 2003.
11. Об электронно–цифровой подписи [Текст]: федер. закон: [принят Государственной Думой 13 декабря 2001 г.: одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 г.]. — М.: Приор, 2003.
12. Об организации и деятельности администрации Иркутской области [Электронный ресурс]: закон Ирк. обл.: [принят Постановлением Законодательного собрания Иркутской области 16 апреля 1996 г. № 20/8–ЗС]. — [5–е изд.]. — М.: ООО НПП «Гарант–Сервис», 2007. — 1 электрон. опт. диск (CD–ROM). — Загл. с экрана.
13. О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности [Текст]: федер. закон: [принят Государственной Думой 8 декабря 1995 г.]. — М.: Приор, 2003.
14. О стандартизации [Текст]: федер. закон: [принят Государственной Думой 10 июня 1993 г.]. — М.: Приор, 2003.
15. Унификация текстов управленческих документов [Текст]: методические рекомендации. — [приняты и введён в действие Всероссийским научно-исследовательским институтом документоведения и архивного дела 28 февраля 1998 г.]. — М.: ВНИИДАД, 1998.
16. Устав Иркутской области [Электронный ресурс]. — [принят Постановлением Законодательного собрания Иркутской области 10 февраля 1995 г. № 55/9–ЗС]. — М.: ООО НПП «Гарант–Сервис», 2007. — 1 электрон. опт. диск (CD–ROM). — Загл. с экрана.
17. Положение об администрации Губернатора Иркутской области [Текст]. — [утверждено постановлением администрации Иркутской области 31 октября 2007 № 239–па]. — Иркутск: администрация Иркутской области, 2007.
18. Положение об управлении документационного обеспечения аппарата Губернатора Иркутской области [Текст]. — [введено руководителем администрации Губернатора Иркутской области]. — Иркутск: администрация Губернатора Иркутской области.
19. Инструкция по делопроизводству в администрации Губернатора Иркутской области [Текст]. — [введёна начальником управления документационного обеспечения]. — Иркутск: администрация Губернатора Иркутской области.
20. Должностная инструкция копировальщика копировального бюро управления документационного обеспечения аппарата Губернатора Иркутской области [Текст]. — [введёна начальником управления документационного обеспечения]. — Иркутск: администрация Губернатора Иркутской области.
21. Должностная инструкция архивиста архива управления документационного обеспечения аппарата Губернатора Иркутской области [Текст]. — [введёна начальником управления документационного обеспечения].— Иркутск: администрация Губернатора Иркутской области.
22. Должностная инструкция инспектора отдела учёта и контроля исполнения документов управления документационного обеспечения аппарата Губернатора Иркутской области [Текст]. — [введёна начальником управления документационного обеспечения]. — Иркутск: администрация Губернатора Иркутской области.
23. Должностная инструкция инспектора отдела приёма и отправки корреспонденции управления документационного обеспечения аппарата Губернатора Иркутской области [Текст]. — [введёна начальником управления документационного обеспечения]. — Иркутск: администрация Губернатора Иркутской области.
24. Памятка по подготовке и оформлению служебных документов в администрации Губернатора Иркутской области [Текст]. — [введёна начальником управления документационного обеспечения]. — Иркутск: администрация Губернатора Иркутской области.

**Литература**

1. Басаков, М. И. Современное делопроизводство [Текст]: учебное пособие для вузов / М. И. Басаков. — Ростов н/Д : Феникс, 2007. — 480, [3] с.
2. Бондырева, О. И. Документирование управленческой деятельности [Текст]: курс лекций / О. И. Бондырева. — М.: Высшая школа, ИНФРА–М, 2006. — 474, [8] с.
3. Виханский, О. С. Менеджмент [Текст]: учебное пособие для вузов / О. С. Виханский, А. И. Наумов. — Изд. 4–е, перераб. и доп. — М.: Наука, 2006. — 670 с.
4. Дёмин, С. Н. Документационный менеджмент [Текст]: учебное пособие для вузов / С. Н. Дёмин. — СПб: Проспект, 2005. — 347 с.
5. Долан, Э.Микроэкономика [Текст]: учебное пособие для вузов / Э. Долан, Д. Линдсей; пер. с англ. В. Лукашевича. — СПб: Проспект, 2004. — 448 с.
6. Непомнящий, Е. Г. Финансы и статистика [Текст]: учебное пособие для вузов / Е. Г. Непомнящий. — М.: ИНФРА–М, 2004. — 185 с.
7. Нуреев, Р. М. Управление инвестициями [Текст]: учебное пособие для вузов / Р. М. Нуреев. — М.: Тандем, 2006. — 536 с.
8. Рузавин, Г. И. Экономика предприятий [Текст]: учебное пособие для вузов / Г. И. Рузавин. — М.: ИНФРА–М, 2004. — 355 с.

**Периодическая печать**

1. Баласанян, В. Э. Серьёзный бизнес там, где СЭД [Текст] / В. Э. Баласанян // Лига: информационно–аналитический журнал. — Иркутск, 2007. — № 12. — С. 15.
2. Гузилова, Г. В. Документирование в историческом аспекте [Текст] / Г. В. Гузилова // Делопроизводство: информационно–аналитический журнал. — М., 2008. — № 2. — С. 21–36.
3. Иванова, И.Е. В мире ежегодно создаётся 6 миллиардов документов [Текст] / И.Е. Иванова // Вертикаль: информационно–аналитический журнал. — СПб, 2007. — № 11. — С. 37.
4. Ларин, М. В. О государственной политике в сфере ДОУ [Текст] / М. В. Ларин // Делопроизводство: информационно–аналитический журнал. — М., 2005. — № 1. — С. 3–9.
5. 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.
6. Рубцов, В. М. Государственное регулирование ДОУ [Текст] / В. М. Рубцов // Делопроизводство: информационно–аналитический журнал. — 2008. — № 3. — С. 11–16.
7. 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.
8. Столяров, Ю. Н. Синтакционная составляющая документа [Текст] / Ю. Н. Столяров // Делопроизводство: информационно–аналитический журнал. — М., 2006. — № 4. — С. 20–23.
9. Фионова, Л. Р. Современные технологии ДОУ — путь к повышению эффективности управления [Текст] / Л. Р. Фионова // Делопроизводство: информационно–аналитический журнал. — М., 2006. — № 1. — С. 16–20.

**Справочные и информационные издания**

1. Большая Советская энциклопедия [Текст]: в 30 т. / под ред. А. М. Прохорова. — Изд. 3–е. — М.: Советская энциклопедия, 1970. — 18240 с.
2. Большой экономический словарь [Текст]: словарь для специалистов, предпринимателей, студентов / под ред. А. Н. Азрилияна. — Изд. 4–е, перераб. и доп. — М.: фонд «Правовая культура», 1994. — 528 с.
3. Большой юридический словарь [Текст]: словарь для преподавателей и студентов юридических специальностей / под ред. А. Г. Баглай. — М.: ИНФРА–М, 1997. — 355 с. — (Библиотека словарей ИНФРА–М).
4. Словарь по бизнесу и праву [Текст]: словарь / под ред. Я. М. Маршаков. — Изд. 2–е, перераб. и доп. — СПб.: Снифсъ, 2006. — 575 с.
5. Словарь по экономике и праву [Текст]: словарь / под ред. Л. Ш. Лозовского, Б. А. Райзберга. — Изд. 2–е, перераб. и доп. — М.: Омега, 1999. — 608 с.
6. Стилистика и литературное редактирование [Текст]: справочное пособие / под ред. В. И. Максимова. — Изд. 2–е, перераб. и доп. — СПб: Гардарики, 2005. — 603 с.
7. Толковый словарь русского языка [Текст] / под ред. С. И. Ожегова, Н. Ю. Шведовой. — М.: ИНФРА–М, 2007. — 944 с. — (Библиотека словарей ИНФРА–М).
8. Универсальный бизнес–словарь [Текст] / под ред. Л. Ш. Лозовского, Б. А. Райзберга. — Изд. 6–е, перераб. и доп. — М.: ИНФРА–М, 1997. — 640 с. — (Библиотека словарей ИНФРА–М).

**Ресурсы удалённого доступа**

1. Прейскурант ЗАО «Хронос» [Электронный ресурс] / ЗАО «Хронос». — Электрон. дан. — Иркутск, 2008. — Режим доступа: http://www. chronos.irk.ru. — Загл. с экрана.
2. Продукция и услуги компании «Электронные офисные системы» [Электронный ресурс] / В. Э. Баласанян. — Электрон. дан. — М., 2008. — Режим доступа: http://www.eos.ru. — Загл. с экрана.
3. Стоимость документирования и обработки документов [Электронный ресурс] / Всероссийский научно–исследовательский институт документоведения и архивного дела (ВНИИДАД). — Электрон. дан. — М., 2008. — Режим доступа: http://www.vniidad.ru. — Загл. с экрана.