Содержание

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. Теоретические аспекты организации контроля исполнения документов

1.1 Понятие, значение и организация контроля исполнения документов

1.2. Профессия – офис-менеджер и топ-менеджер

ГЛАВА 2.Анализ работы менеджера с документами на примере ООО «Тропа»

2.1.Караткая характеристика предприятия

2.2. Анализ работы с документами в ООО «Тропа»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЯ

# ВВЕДЕНИЕ

Как правило, основная проблема, которая приводит компании к необходимости автоматизации контроля исполнения документов, связана с быстрым ростом компании, когда важно сохранить контроль над процессами. На внедрение системы контроля исполнения компанию часто подталкивают постоянные задержки в исполнении распоряжений руководителя или заявок клиентов, причем выяснить, а тем более, исключить причину задержек бывает непросто. Автоматизация контроля исполнения поручений приводит не только к повышению исполнительской дисциплины в компании, но и к появлению возможности для руководителя проанализировать причины невыполнения управленческих решений или заявок клиентов.

Контролю подлежат документы, требующие исполнения. Контроль исполнения включает постановку документа на контроль, проверку своевременного доведения документа до исполнителя, учет и обобщение результатов контроля исполнения. Контроль осуществляют руководители, служба документационного обеспечения и ответственные исполнители. Контроль исполнения организационно-распорядительных документов осуществляется по поручению руководства организации специальной службой, входящей в состав управления делами, канцелярии, общего отдела и т.п., или специально назначенным лицом.

Актуальность выбранной тематики работы обусловлена тем фактом, что в настоящее время для большинства российских государственных организаций и коммерческих фирм характерно отсутствие упорядоченной системы ведения делопроизводства, несмотря на то, что именно рациональное и четко организованное делопроизводство, определяющее документационное обеспечение управления организацией, может существенно увеличить эффективность деятельности предприятия.

Контроль за исполнением документов и принятых решений – одна из важнейших функций управления, целью которой является содействие своевременному и качественному исполнению документов, обеспечение получения аналитической информации, необходимой для оценки деятельности структурных подразделений, филиалов, конкретных сотрудников.

Автоматизация контроля исполнения поручений приводит не только к повышению исполнительской дисциплины в компании, но и к появлению возможности для руководителя проанализировать причины невыполнения управленческих решений или заявок клиентов. В случае большого количества дисциплинарных причин руководитель получает на экране компьютера основание для принятия соответствующих мер. В случае большого количества объективных причин, связанных с нарушениями в работе поставщиков, дилеров или других партнеров, а также с колебаниями рыночной конъюнктуры, руководитель получает материал для анализа регулярности того или иного типа нарушений, выяснения причин и принятия соответствующих управленческих решений.

Объект исследования – ООО «Тропа».

Предмет исследования – работа менеджера с документами организации.

Целью работы – подробно исследовать работу менеджера с документами.

Постановка цели исследования обусловила необходимость решения следующих взаимосвязанных задач:

* рассмотреть понятие, значение и организацию контроля исполнения документов;
* изучить формы контроля за исполнением документов;
* проанализировать работу менеджера с документами в ООО «Тропа».

Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

# ГЛАВА 1. Теоретические аспекты организации контроля исполнения документов

## 1.1 Понятие, значение и организация контроля исполнения документов

Контроль за исполнением документов и принятых решений – одна из важнейших функций управления, целью которой является содействие своевременному и качественному исполнению документов, обеспечение получения аналитической информации, необходимой для оценки деятельности структурных подразделений, филиалов, конкретных сотрудников [5, 58].

В контроле исполнения документов можно выделить:

* контроль по существу решения вопроса, выполнения поручения;
* контроль за сроками исполнения документов.

Контроль по существу решения вопроса осуществляет руководитель (организации или структурного подразделения) или специально уполномоченное лицо. Контроль по существу – это оценка, насколько правильно, удачно, полно решен вопрос.

Контроль за сроками исполнения документов осуществляется в крупной организации подразделением или группой контроля, входящей в службу документационного обеспечения управления (ДОУ), в небольшой организации – секретариатом или секретарем. В ГОСТе Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» закреплено следующее определение: «Контроль исполнения документов – это совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов»[[1]](#footnote-1).

При этом основными задачами группы контроля исполнения (сотрудника, осуществляющего контроль) являются:

* отслеживание хода и фиксация фактического исполнения входящих, исходящих и внутренних документов, имеющих достаточно важное значение, зафиксированных указаний руководства;
* обобщение сведений, получаемых в ходе отслеживания процесса и результатов исполнения, доведения этих сведений до руководства в удобном формализованном виде;
* выработка предложений по ускорению документопотоков и укреплению исполнительской дисциплины[[2]](#footnote-2).

Иногда по решению руководства организации контроль за исполнением документов может быть возложен и на сотрудника, не состоящего в штате службы ДОУ. Это довольно распространенная практика при подготовке распорядительных документов, когда контроль исполнения может быть возложен на любого из сотрудников или взят руководителем на себя. Но централизация контроля за исполнением документов при этом является важным фактором его эффективной постановки.

Контроль (за сроками) исполнения документов включает в себя несколько последовательных этапов:

* постановку документов на контроль;
* проверку своевременности доведения документов до конкретных исполнителей;
* предварительную проверку и регулирование хода исполнения;
* снятие документов с контроля;
* учет и обобщение результатов контроля исполнения документов.

Начало операций по контролю, то есть постановка документов на контроль, совпадает с моментом регистрации поступивших или созданных в организации документов. Если документ имеет конкретную дату исполнения, указанную в тексте, или документ входит в перечень документов с типовыми сроками исполнения, его имеет право ставить на контроль служба ДОУ сразу при регистрации. Входящие документы с индивидуальными сроками исполнения ставятся на контроль после рассмотрения их руководителем, который в своей резолюции определяет конкретный срок.

Во время постановки документа на контроль, на его верхнем поле проставляется отметка о контроле (реквизит 19). Такая же отметка проставляется в регистрационной форме.

Исполнение документа должно контролироваться с момента постановки на контроль, после осуществления которой документ должен быть передан исполнителю(ям). При этом желательно, чтобы группа контроля или сотрудник, ответственный за контроль, провели проверку своевременности доведения документа до конкретного исполнителя.

В течение срока исполнения документа должны осуществляться предварительные проверки и регулирование хода исполнения, результаты которых, как правило, также фиксируются в регистрационно-контрольной карточке. Ответственность за правильность представленной информации несут исполнители.

Проверки могут проводиться в устной или письменной форме. В последнем случае службой контроля готовятся письменные напоминания. Они могут быть посвящены как конкретному заданию, так и отдельному документу или исполнителю. Возможна также подготовка и рассылка напоминаний, содержащих сведения о документах, находящихся в одном или нескольких структурных подразделениях.

Сроки осуществления предварительных проверок хода исполнения документов должны быть закреплены в регламенте организации (или при его отсутствии в инструкции по делопроизводству).

Снятие документа с контроля осуществляет руководитель, установивший контроль, или по его поручению служба ДОУ, снятие документа с контроля оформляется отметкой об исполнении документа и направлении его в дело[[3]](#footnote-3).

Документ считается исполненным и снимается с контроля после фактического выполнения поручений по существу, документированного подтверждения исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам или если в представленных по нему материалах о выполнении не дано дополнительных поручений и материалы не возвращены на доработку. Передача документов на исполнение другим сотрудникам не является основанием для снятия их с контроля или переноса сроков исполнения. Если контрольная служба устанавливает, что содержание, форма и процедура исполнения не соответствует заданию, она должна быть вправе вернуть документ на доработку без продления сроков исполнения.

Данные о ходе и результатах контроля за исполнением документов должны учитываться и периодически обобщаться, то есть анализироваться. Как правило, сведения о состоянии исполнительской дисциплины обобщаются ежемесячно и представляются в виде сводок со структурой, закрепленной в организации.

На основе результатов анализа разрабатываются и принимаются меры по ускорению исполнения документов, повышению качества исполнительской дисциплины, совершенствованию организации контроля и управления в целом.

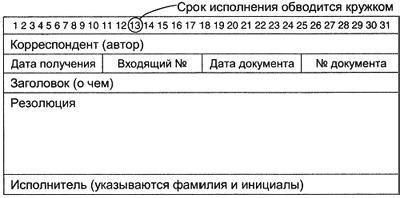
Существует две формы (т.е. способа ведения) контроля за исполнением документов: [[4]](#footnote-4)

- ручная сроковая картотека (или контрольно-справочная картотека);

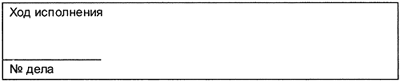
- автоматизированная система контроля исполнения документов.

Форма контроля выбирается исходя из возможностей организации, однако в настоящее время чаще используется автоматизированная.

При ведении контроля за исполнением документов с помощью сроковой картотеки, то есть в ручном режиме, используются регистрационные карточки и картотечный ящик с 32 подвижными (картонными или пластмассовыми) разделителями. Тридцать один разделитель обозначают числа месяца, т.е. 31 день. В них расставляют регистрационно-контрольные карточки в соответствии со срокам исполнения, то есть каждую карточку кладут в разделитель с обозначением числа, на которое документ должен быть исполнен. За 32-й разделитель ставят карточки на документы, срок исполнения которых падает на следующий месяц. В последних числах месяца (за 2-3 дня) эти карточки будут расставлены по числам нового месяца. Перед первым разделителем помещают карточки с просроченным сроком исполнения. Они стоят здесь до тех пор, пока не будет указан новый, продленный срок исполнения. Таким образом, по сроковой картотеке легко можно узнать, что на какой день должно быть исполнено.



лицевая сторона



оборотная сторона

Рисунок 1. Форма регистрационно-контрольной карточки сроковой картотеки[[5]](#footnote-5)

При осуществлении контроля за исполнением документов сотрудник, ответственный за его проведение, вынимает из картотеки карточки на задания текущего дня (текущий контроль) и карточки на задания, срок исполнения которых истекает через 5 дней, а также 10 и 20 дней текущего месяца (предупредительный контроль), и проверяет ход исполнения. При этом может быть личный опрос, опрос по телефону и т.п. Полученная информация о ходе исполнения задания заносится на оборотную сторону регистрационно-контрольной карточки.

После снятия документа с контроля регистрационно-контрольная карточка вынимается из сроковой картотеки и переставляется в справочную, так как она содержит более полные сведения о документе (ход и характер исполнения документа). Карточка, находившаяся в справочной картотеке, изымается и используется при необходимости в других справочных картотеках.

В настоящее время наиболее рациональным является автоматизированный контроль за исполнением документов, который ведется с помощью персональных компьютеров и специализированного программного обеспечения, позволяющего автоматически получать всевозможные сводки и отчеты.

Необходимо отметить, что функция контроля за исполнением документов присутствует в каждой автоматизированной системе документационного обеспечения управления (АСДОУ). Так например, система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО-Предприятие», входящее в семейство программных продуктов «ДЕЛО», позволяет автоматизировать контроль за исполнением документов. В данной системе на контроль может ставиться как исполнение резолюций, так и исполнение документа в целом. Регистрационная карточка контрольного документа и сама резолюция выделяются соответствующим визуальным признаком. При этом для контрольных документов и резолюций автоматически отслеживаются сроки исполнения, особо выделяются контролируемые документы и документы с истекшими сроками исполнения. Система позволяет автоматически формировать напоминания исполнителям и сводки об исполнении контрольных документов. Кроме этого «ДЕЛО-Предприятие» позволяет автоматически отправлять документы исполнителям, а интерфейс в этой части построен на базе традиционных понятий таким образом, чтобы пользователю было предельно понятно, с какими документами он работает и на какой стадии исполнения они находятся. Документы на «рабочем столе» группируются в папки «Поступившие», «На исполнении», «На контроле» и др. [[6]](#footnote-6)

С полным описанием функциональных возможностей системы «ДЕЛО-Предприятие» можно ознакомиться, нажав по ссылке с названием программного продукта.

Деятельность учреждения, организации, предприятия отражается в различных документах, которые взаимосвязаны и составляют системы документации, применяемые в определенной сфере. Можно назвать множество систем документации, которые классифицируются по различным признакам (территориальному, функциональному, уровню управления и т.п.). Выделяют функциональные системы документации - организационно-распорядительная, плановая, отчетностатистическая и др., т.е. присущие всем органам управления. Системы документации, отражающие деятельность органов отраслевого управления (министерств, ведомств), принято считать отраслевыми. Можно выделять различные подсистемы документации по уровням управления, они между собой тесно связаны и их трудно разграничить.

У нас в стране в связи с развитием автоматизации управленческих процессов разработаны унифицированные системы документации. Определение, назначение, состав унифицированной системы документации устанавливаются ГОСТами. Документы различных систем должны иметь унифицированную форму.

Унифицированная система документации (УСД) - система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

Унифицированные формы документов разрабатываются и утверждаются министерствами и ведомствами. Они обязательны для применения во всех учреждениях, организациях, предприятиях независимо от формы

собственности. Министерство здравоохранения Российской Федерации разрабатывает медицинские документы, Государственный комитет Российской Федерации по статистике - формы первичной учетной и отчетной документации, Росархив РФ - систему организационно-распорядительной документации и т.д. Унифицированные системы документации устанавливает ОКУД.[[7]](#footnote-7)

Можно дать классификацию систем документации, соотношение которых в делопроизводстве разных учреждений неодинаково:[[8]](#footnote-8)

1. Организационные документы;
2. Распорядительная документация;

3. Информационно-справочные документы и справочно-аналитическая документация;

1. Плановая документация;
2. Отчетно-статистическая;
3. Кадровая документация;
4. Бухгалтерская документация.

Перечень можно было бы дополнить другими группами документов: договорная документация, протокольная документация коллегиальных органов управления, налоговая, документация по социальной защите (для соответствующих организаций).

Среди большого разнообразия документов предприятий и организаций, входящих в перечисленные группы, организационно-распорядительная управленческая документация (ОРД) занимает центральное место. ОРД классифицируется на три группы: 1) организационные документы (уставы, положения, инструкции, штатное расписание и др.); 2) распорядительная документация (приказы, распоряжения, постановления, решения, указания и др.); 3) Информационно-справочная документация (письма, акты, протоколы, справки и др.).

ОРД входит в состав других систем (кадровая, бухгалтерская документация и др.), так называемых специальных систем. К сожалению, на практика, во многих случаях, различные группы документов работают по своим правилам, не объединенными едиными принципами. Необходимо охарактеризовать отдельные группы документов, включенных в предложенную классификацию, а также рассмотреть правила оформления различных видов документов.

**1.2. Профессия – офис-менеджер и топ-менеджер**

Не все в точности представляют себе, что такое офис, менеджер и менеджмент, так как эти слова сравнительно недавно вошли в русский язык, поэтому начнём с определения понятий. В переводе с английского слово «office» означает:[[9]](#footnote-9)

1. служба, место, должность, пост;
2. нахождение у власти, на посту;
3. ведомство (вообще, и в т.ч. предприятие, организация, учреждение);
4. отдел, бюро, управление (как структурный элемент предприятия, осуществляющий административные функции);
5. контора, канцелярия;
6. служебное помещение, кабинет;
7. служащие;
8. обязанность, долг, функция;
9. сведения;
10. наконец, служба при доме (при офисе).

Менеджмент (management) можно перевести не только как классическое «управление», «заведование», но и следующим образом:

1. правление, дирекция, администрация (в качестве органа коллегиального управления предприятием);
2. умение справляться с работой;
3. бережное, чуткое отношение к людям (в данном случае - к персоналу).

Менеджер (manager) – это:

1. управляющий, заведующий, руководитель, администратор, директор;
2. управляющий имуществом;
3. в некоторых случаях – лицо, уполномоченное заниматься организационными вопросами, вести переговоры и т.п.

Если следовать изложенному выше то, офис-менеджер (office-manager) – это профессиональный администратор, осуществляющий руководство деятельностью управленческого аппарата предприятия (но не структурного подразделения вообще). Образно говоря, офис-менеджер – это «хозяин офиса», «начальник штаба», первый помощник руководителя в решении бесчисленного множества административно-хозяйственных вопросов деятельности предприятия (организации, учреждения).

Офис-менеджмент представляет собой один из видов управленческой деятельности. Главными отличительными чертами офис-менеджмента являются:[[10]](#footnote-10)

- тесное сочетание и взаимопереплетение его функциональных составляющих (планирование, организация, контроль, учёт и т.д.);

- непосредственное (личное) взаимодействие офис-менеджера со значительным количеством персонала, выполняющего самые разные функции;

- промежуточное положение данного вида деятельности между стратегическим и тактическим менеджментом.

Офис-менеджмент можно обозначить как оперативное руководство управленческим аппаратом предприятия.

Отечественное трудовое законодательство пока официально не признало и, как следствие, не закрепило юридически существование квалификационной должностной категории «офис-менеджер».

С другой стороны, известно, что на изменение экономической ситуации, и в частности появлению нового товара, быстрее всего реагирует рынок. Статистика убедительно свидетельствует о том, что на сегодняшний день офис-менеджер входит в число остродефицитных профессий.

По подсчетам специалистов, удельный вес затрат рабочего времени руководителя на обработку почты составляет от 8 до 10%. Умелый и грамотный подход к организации работы с документами позволяет оптимизировать использование рабочего времени руководителя, гораздо более необходимое ему для принятия решений.

Управление предприятием неизбежно требует создания разнообразных видов документов, без которых невозможно решать задачи планирования, управления кадрами, финансирования, бухучета, оперативного управления.

Любое управленческое решение базируется на информации по рассматриваемому вопросу или управляемому объекту. От объективности, достоверности, оперативности и полноты информации зависят своевременность и правильность принятого решения. В свою очередь, результатом отражения этой информации, фактов, событий, предметов, явлений выступает документ.

Документы - носители первичной информации, именно в документах информация фиксируется впервые. Это свойство и позволяет отличать документы от других источников информации - книг, газет, журналов и т.п., содержащих переработанную, вторичную информацию.[[11]](#footnote-11)

В процессе управления информация, зафиксированная в документе, является не только основанием для принятия решения, но и доказательством его исполнения, источником для анализа и обобщений, материалом для справочно-поисковой работы.

Резолюция на документе. Редко кто из руководителей любит работать с деловыми бумагами, а искусству работы с документами, к сожалению, учат не во всех институтах. Если делопроизводство в организации налажено четко, то на стол к руководителю попадают действительно важные документы, требующие указания по исполнению непосредственного от него. Однако встречаются руководители, которые стремятся разбросать поступившую к нему корреспонденцию между подчиненными, едва успев в нее взглянуть. Типичные резолюции такого руководителя: «Пр. рассмотреть» или «Прошу разобраться». Такому руководителю удается довольно быстро раскидать гору бумаг на своем столе, но низкое качество документации, исходящей из его подразделения, и нарушение сроков подготовки документации не укрепляют его авторитет ни у начальства, ни у подчиненных. Необходимо помнить, что в конечном счете за все несет ответственность руководитель, а правильное распределение обязанностей - важнейшее правило научной организации труда.

Словарь кадрового делопроизводства. Резолюция - это способ административного воздействия, организующего деятельность исполнителей.

Подпись - реквизит документа, представляющий собой собственноручную роспись полномочного должностного лица.

Основная функция руководителя по работе с входящими документами заключается в ознакомлении с каждым документом, оценке возникшей ситуации, принятии какого-то решения и оформлении его в виде резолюции.

Требования к написанию резолюций изложены в ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» и в Методических рекомендациях «Порядок применения и внедрение ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», выпущенных Всесоюзным научно-исследовательским институтом документоведения и архивного дела и Росархивом в 2003 г.[[12]](#footnote-12)

Обязательное требование к резолюции - ее адресность. Для повышения исполнительской дисциплины необходимо установить ответственного за решение, который может привлечь других либо четко определить степень ответственности каждого. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение данного решения является тот сотрудник, который в резолюции назван первым. Резолюции должны быть построены таким образом, чтобы у исполнителя не возникали дополнительные обращения за разъяснениями к руководителю. Текст резолюции должен быть построен кратко, четко и корректно. Содержание действия, безусловно, будет зависеть от квалификации работника: чем выше она у исполнителя, тем большую свободу действий ему можно предоставить. Помимо адреса и содержания действия резолюция должна содержать порядок его выполнения и форму контроля. Желательно в конце текста резолюции указать предполагаемую дату, к которой вопрос должен быть решен. Это будет служить своего рода стимулом к действию у исполнителя и формой контроля за исполнением документа. Подпись руководителя (без расшифровки) и дата написания резолюции также являются ее неотъемлемой частью и определяют начало действия. Отсутствие этих реквизитов указывает на неверное оформление резолюции.

Резолюция пишется от руки и проставляется в верхнем правом углу над текстом. Если нет свободного места, то резолюция может быть оформлена на любом свободном месте лицевой стороны документа. Многие руководители, по различным причинам, предпочитают оформлять резолюцию на дополнительном листе формата А6, прикрепляя его потом к документу скрепкой. Такой способ придает документу более эстетичный вид, но, с другой стороны, в этом случае плохо обеспечивается сохранность резолюции (лист с резолюцией может открепиться от документа, а при сдаче дел в архив скрепка изымается и лист с резолюцией подшивается как отдельный документ).[[13]](#footnote-13)

Таким образом, резолюция должна включать в себя: Ф.И.О. исполнителя, содержание исполнения, срок исполнения, подпись руководителя, дату резолюции, например:

Крохоткину В.П.

Прошу подготовить к 14.02.2009 проект приказа об увольнении Петрова В.К. в связи с окончанием срока действия договора.

Подпись Дата

Желание начальника сделать все самому - от просмотра почты до написания проекта документа - может быть вредно не только для дела, но и для здоровья. Даже если ваши подчиненные выполнят то или иное задание на 10 - 20% медленнее и хуже, чем вы бы сделали это сами, то для успеха дела в целом это все равно будет лучше. Ведь дело руководителя - организовать работу коллектива специалистов, а не стремиться стать «суперэкспертом» абсолютно по всем вопросам.

Функции руководителя по работе с исходящими документами заключаются в удостоверении текста документа. Удостоверение - это выражение ответственности за содержание и законность каждого конкретного документа. К основным способам удостоверения можно отнести: подписание, утверждение документа, датирование и проставление печати.

Подпись на документе. Подпись является обязательным реквизитом любого документа, как служебного, так и личного. Подпись располагается под текстом документа или под отметкой о наличии приложений (так как приложение является частью текста), включает в себя должность лица, подписавшего документ, его подпись, расшифровку подписи (инициалы, а затем фамилия). Подпись представляет собой собственноручную роспись полномочного должностного лица (ГОСТ Р 51141-98. «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»). При подготовке документа составитель должен заранее знать, кто будет подписывать документ.[[14]](#footnote-14)

Для придания юридической силы реквизиту «подпись» она должна включать в себя три элемента:

- должность полномочного лица;

- собственноручную роспись должностного лица;

- расшифровку подписи.

Необходимо помнить, что данный реквизит не включает дату, так как дата подписания документа проставляется в его бланк рядом с регистрационным номером. Должность лица, подписывающего документ, указывается полностью в том случае, если документ оформлен не на бланке или из бланка не совсем понятно, к какой организации или структурному подразделению относится лицо, подписавшее документ.

При оформлении документа на бланке организации должность указывается сокращенно.

При подписании документа несколькими должностными лицами, находящимися на различных ступенях управления, составные части реквизита «Подпись» располагают последовательно друг под другом в соответствии с занимаемой должностью. Так же оформляется реквизит «Подпись», если ответственность за содержание документа несут несколько должностных лиц, например на финансовых документах.

При подписании документа несколькими лицами, равными по должности, их подписи располагаются на одном уровне.

В трудовых договорах (контрактах) подписи сторон также указываются на одном уровне с указанием полных сведений о сторонах договора или же только их условных обозначений («работодатель», «работник»).

В документах, подготовленных комиссией (например, в акте или в протоколе), указываются не должности лиц, составивших документ, а распределение обязанностей в составе комиссии (председатель, члены комиссии, секретарь), причем двоеточие после должности не ставится.

Если должностное лицо, в обязанности или компетенцию которого входит подписание документа, на данный момент отсутствует, то при подписании документа исполняющим обязанности должного лица не допускается ставить предлог «за», надпись от руки «зам» или косую черту перед наименованием должности: лицо, подписывающее документ, должно указать свою фактическую должность и фамилию. В целях избегания недоразумений в должностной инструкции сотрудника, который наделяется правом подписания документов в отсутствие начальника, необходимо включить пункт в раздел «Права» о праве подписания документов. Если такой пункт в должностной инструкции отсутствует, то на время замещения должности руководителя необходимо заблаговременно выпустить распорядительный документ, в котором следует указать, кто именно наделяется правом подписания документов с указанием его должности, инициалов, фамилии и периода действия данного распоряжения.[[15]](#footnote-15)

При передаче права подписи другому должностному лицу на период временного отсутствия полномочного лица должность исполняющего обязанности может записываться как сокращенно, так и полностью (так как правила написания не определены нормативно).

Докладные записки, справки, служебные записки, заявления и другие документы информационного характера могут подписываться исполнителем, если разрешаемые при этом вопросы не выходят за пределы его компетенции.

Дата на документе. Без даты подписания подпись не будет иметь юридической силы. Поэтому в любом бланке документа должны присутствовать специальные ограничительные отметки для проставления даты подписания документа. Дату в бланк документа (фирменный бланк) проставляет должностное лицо, подписывающее документ, непосредственно при подписании. Для документов, фиксирующих решения, принимаемые коллегиально (протокол, акт и др.), датой является дата принятия решения, а не подписания. В этом случае дата печатается на документе при его подготовке.

Если автором документа являются две и более организации, то его датой является наиболее поздняя дата подписания.

Установлено три способа проставления даты на документе:[[16]](#footnote-16)

12.01.2009 - цифровой способ;

12 января 2009 г. - словесно-цифровой способ;

2009.01.12 - способ проставления даты, принятый за рубежом.

Дата на документе проставляется в нескольких случаях: при визировании документа (согласовании), при утверждении документа, при заверении копии документа, при подписании документа (в бланк документа), при поступлении документа в организацию (в правый нижний угол документа).

Еще одним из реквизитов, придающих документу юридическую силу, является печать организации или структурного подразделения. В Государственной системе документационного обеспечения управления (ГСДОУ) приведен перечень документов, подлежащих утверждению, и перечень документов, на которых должна ставиться печать. Эти два перечня являются примерными и могут быть, по усмотрению организации, дополнены другими документами. Однако не стоит забывать, что не на всех документах обязательно наличие печати. Так, на письмах сопроводительного и информационного характера оттиск печати может не проставляться, а вот на гарантийных письмах она обязательна. В государственных учреждениях применяют гербовую печать организации и печать структурного подразделения (например, печать отдела кадров). В негосударственных организациях - печать организации. Чтобы не возникало дополнительных сложностей при удостоверении документов, каждая организация на основании действующего законодательства и других нормативных актов должна разрабатывать перечень документов своей организации, на которых обязательно ставится печать. Причем если в организации применяются две печати, то необходимо уточнить, на каких документах будет проставляться каждая.

Словарь кадрового делопроизводства. Печать - это вырезанная на твердом предмете матрица для проставления оттисков круглой или прямоугольной формы для засвидетельствования и удостоверения чего-либо.

Оттиск печати следует проставлять таким образом, чтобы он захватывал конец наименования должности лица, подписывающего документ, в связи с тем, что в некоторых случаях необходимо четкое различение подписи для ее дальнейшей идентификации.

На документах финансового характера печать проставляется на специально отведенном для этого месте. Как правило, место нанесения печати обозначается символом «М.П.» без захвата наименования должности и подписи.

Порядок изготовления и хранения печатей регулируется законодательством Российской Федерации, а также специальными инструкциями Министерства внутренних дел РФ и министерств внутренних дел субъектов Федерации.

Утверждение документа. В случае, когда действие документа, после его подписания, распространяется на определенный круг организаций, должностных лиц и (или) граждан, то необходим такой способ удостоверения документа, как «утверждение».

Документ, подлежащий утверждению, приобретает юридическую силу только с момента его утверждения. Это значит, что документ вступает в силу в данном случае не с момента его подписания, а с момента его утверждения. Документы утверждаются соответствующими органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в этих документах. Каждая организация с учетом своей специфики должна разрабатывать индивидуальный перечень документов, подлежащих утверждению. Примерный перечень документов, подлежащих утверждению, приведен в ГСДОУ. Например, в обязательном порядке утверждаются все организационные документы предприятия: положения об организации, устав, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции работников, инструкции по различным вопросам деятельности, правила работы с документами. Утверждение документов производится посредством проставления грифа утверждения в правом верхнем углу документа.

В соответствии с ГОСТ 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» при утверждении документа постановлением, решением, приказом или протоколом «гриф утверждения» состоит из слов «Утвержден», «Утверждена», «Утверждены» или «Утверждено», в зависимости от вида документа, то есть:[[17]](#footnote-17)

инструкция - утверждена;

правила - утверждены;

порядок - утвержден;

штатное расписание - утверждено и т.д.

Допускается в реквизите «гриф утверждения» документа центрировать элементы относительно самой длинной строки.

Теперь рассмотрим основные методы, которые помогут руководителю быстро и эффективно разобраться с входящими и другими документами.

Руководителю обычно приходится работать с тремя типами входящих документов, это:

- документы, требующие немедленного решения вопроса;

- документы, которые в принципе требуют реакции действием, но в данный момент руководитель этого сделать не может в силу каких-либо причин или обстоятельств (например, требуется сбор дополнительной информации или согласование этого вопроса с внешними организациями);

- информационные документы, рассчитанные только на прочтение, т.е. не требующие ответа.

Безусловно, без четкой организации рабочего дня все начинания потерпят фиаско. Поэтому, прежде чем научиться работать производительнее с документацией, необходимо приучить подчиненных обращаться к руководителю только в строго определенные часы, чтобы у него было время изучить входящие документы спокойно, не отрываясь поминутно на звонки и обращения подчиненных. Принцип работы - когда руководитель принимает посетителей, держа в одной руке телефонную трубку, а другой подписывая телефонограмму, и в то же время консультирует стоящего у письменного стола сотрудника - характеризует его как слабого руководителя. Если руководитель не сумеет организовать свое время, то и организовать работу коллектива в целом ему будет намного труднее. Вот несколько советов руководителю, как организовать работу с документами.

Справиться с беспорядком на рабочем столе может помочь заведение таких папок, как «Срочное», «Диктовать», «Сделать», «Просмотреть», «В дело», «Выбросить». Естественно, что подобные наименования папок условны, а сами папки не относятся к официальным делам, формируемым в соответствии с номенклатурой дел структурного подразделения или организации. Если всю поступающую корреспонденцию вы или ваш секретарь будете раскладывать по этим папкам, то горы бумаг на вашем столе значительно уменьшатся. В папке «Срочное», например, следует хранить наиболее срочные дела, требующие немедленного действия. В папке «Просмотреть» - документы, представляющие интерес, но не имеющие важного значения. В папке «В дело» - документы, предназначенные только для личной информации, которые после просмотра можно отправить в дело. Папка «Выбросить» предназначается для тех материалов, которые хранить не надо, но которые все же лучше просмотреть, прежде чем выбросить. Однако работа по принципу «утро вечера мудренее» не всегда дает положительный результат. Попытайтесь решить возникшую задачу по частям, и тогда, может быть, необходимая информация будет собрана на вашем столе незаметно для вас к нужному сроку.[[18]](#footnote-18)

Займитесь сначала документами, требующими немедленного действия. Постарайтесь внимательно изучить документ, а потом уже диктовать секретарю ответ. Если же ответ будет коротким, то можно поручить секретарю самому подготовить ответ, предварительно записав ключевые его положения прямо под письмом.

Если вопросы, затронутые в письме, можно решить с помощью телефонного звонка, то позвоните сразу же. Если такой возможности нет, то распорядитесь, чтобы секретарь назначил время звонка, либо сделайте пометку в ежедневнике, чтобы позвонить позже.

Конечно, все информационные материалы лучше читать самому, причем не тратя на это служебное время. Однако если материалов для прочтения больше, чем вы ожидали, то попросите секретаря прочитать их за вас и вычленить ключевую информацию. Он может подготовить для вас общий обзор документов в виде резюме либо доложить о содержании документов устно.

Справиться с большим объемом документов на вашем столе вам поможет, кроме того, соблюдение некоторых принципов работы. Так, следует:[[19]](#footnote-19)

- отказаться от привычки накапливать копии документов на случай, если они вдруг понадобятся;

- хранить только важные документы (не копите документы про запас, выбрасывайте ненужные бумаги);

- оставлять наиболее интересные и приятные дела и документы на конец рабочего дня;

- всегда контролировать выполнение поручений;

- приобрести навык и использовать принцип скорочтения.

И наконец, помните, что заниматься неприятными, сложными и неинтересными делами лучше всего в первую очередь.

Соблюдение этих правил поможет руководителю высвободить дополнительное время, необходимое для принятия решений, и позволит не утонуть в море бумаг.

ГЛАВА 2.Анализ работы менеджера с документами на примере ООО «Тропа»

менеджер документ организация контроль

**2.1.Караткая характеристика предприятия**

Общество с ограниченной ответственностью «Тропа», далее по тексту Общество, учреждается и действует в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом Россий­ской Федерации, Федеральным законом от 08.02.1998г. № 14-ФЗ «Об обществах с ограни­ченной ответственностью», иным действующим законодательством Российской Федерации и уставом Общества.

ООО «Тропа» создано для осуществления предпринимательской деятельности и извлечения прибыли.

Основными видами деятельности ООО «Тропа» являются ремонт и пошив одежды, ремонт обуви, парикмахерские услуги, пошив флагов, изготовление стендов.

Место нахождения Общества: 400074, Россия, г. Волгоград, ул.Рабоче-Крестьянская, д.38.

Уставной капитал 10 000 рублей.

В условиях рыночных отношений центр экономической деятельности перемещается к основному звену всей экономики - производственному предприятию. Именно на этом уровне создается нужная обществу продукция, выполняются общественно необходимые работы, оказываются необходимые услуги.

На предприятиях сосредотачиваются наиболее квалифицированные  
кадры, решаются вопросы экономного расходования ресурсов, снижения  
издержек производства, сбыта продукции, применения высокопроизводительного оборудования и технологий. Все это требует от руководителей всех уровней глубоких экономических знаний. В условиях рыночной экономики выживает то предприятие, которое наиболее грамотно, своевременно и компетентно определяет требования рынка, организует производство продукции, пользующейся спросом, обеспечивает высоким доходом высококвалифицированных специалистов. В условиях рыночной экономики возрастает значение трех основных направлений организации предприятия:

Научной организации производства - создание оптимальной технико-технологической системы на предприятии (эффективно функционирующие производственное оборудование, техника и технология, упорядоченные технико-организационные взаимосвязи работников);

Научной организации труда - построение здоровых нормальных (высоко коммуникабельных) отношений в коллективе;

Научной организации управления - система технических,

экономических и организационных средств, обеспечивающих целенаправленность воздействия на материальную и человеческую подсистемы предприятия. Она способствует их взаимодействию в целях достижения наилучшего морально-технологического и экономического эффекта. Любое предприятие - это организация воздействия персонала на ресурсы предприятия. Чем основательнее она организована и умело регулируется, тем больше надежд на получение экономической выгоды, на прибыльное возмещение понесенных затрат.

ООО «Тропа» - это обособленная специализированная организация (юридическое лицо), основанием которой является высокоорганизованный трудовой коллектив работников-профессионалов, способный с помощью имеющихся в его распоряжении средств производства из поставленного сырья и материалов изготовлять нужную потребителям продукцию. В связи с этим к важнейшим задачам ООО «Тропа» относятся:

* Возмещение произведенных расходов и получение дохода владельцем предприятия;
* Недопущение сбоев в работе предприятия, в том числе срывов поставок, выпуска недоброкачественной продукции, резкого сокращения объемов производства и доходов предприятия;
* Обеспечение потребителей продукцией в соответствии с договорами и рыночным спросом;
* Обеспечение нормальных условий труда (без травматизма), возможностей профессионального роста работников и своевременной полноценной зарплаты персоналу;
* Охрана окружающей среды и создание рабочих мест;
* Стабильное наращивание темпов роста объемов производства и доходов предприятия.

К основным функциям ООО «Тропа» можно отнести:

* Изготовление продукции в соответствии с профилем предприятия и спросом на рынке;
* Обеспечение продажи и поставки продукции потребителям;
* Послепродажное техническое и консультационное обслуживание продукции;
* Материально-техническое обеспечение производственного персонала на предприятии;
* Разработка и исполнение мероприятий по повышению качества продукции;
* Снижение удельных издержек и рост объемов производства на предприятии;
* Соблюдение действующих стандартов, нормативов, государственных законов и внутренних распорядительных документов.

ООО «Тропа» представляет собой сложный комплекс, динамизм и слаженность работы всех подразделений и служб которого обеспечивается механизмом управления. Механизм управления - это, прежде всего, иерархическая система административных органов и управленческих структур, при помощи которой согласованно решаются основные задачи предприятия и достигаются цели, стоящие перед производством, устанавливаются внутренние связи, осуществляется контроль исполнения, используются рычаги воздействия, охватывающие деятельность всех подразделений, служб работников предприятия от рабочего до директора. Механизм управления ООО «Тропа» включает следующие компоненты:

* Основные принципы и правила управления, нацеленные на решение задач, стоящих перед управляемым объектом;
* Функциональную структуру органов управления;
* Экономические и юридические законы и ограничения;
* Информацию, методы, правила и технические средства обработки информации.

Функционирование механизма управления обеспечивается администрацией ООО «Тропа», к которой относится директор, его заместители и помощники, начальники цехов, служб, отделов и других подразделений, а также специалисты и служащие, подготавливающие для руководителей необходимую информацию и документы.

**2.2. Анализ работы с документами в ООО «Тропа»**

Документооборот в ООО «Тропа» происходит по замкнутой цепочке. При поступлении или получении документа секретарь его регистрирует и предоставляет на резолюцию руководителю, после резолюции руководителя документы поступают к исполнителям в зависимости от рода документа, после выполнения документ поступает опять к секретарю для регистрации и отправки. Организация документооборота ООО «Тропа» предполагает соблюдение правил, в соответствии с которыми происходит движение документов, главным из которых является обеспечение оперативного прохождения документов по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени. В ООО «Тропа» выполняются правила обработки документов на каждом этапе движения документации. Работа с документами в ООО «Тропа» относится к обязанностям офис –менеджмента.

Обработка входящих документов ООО «Тропа» проходит следующие этапы:

* прием и первичная обработка документов;
* предварительное рассмотрение и распределение;
* регистрация документов;
* рассмотрение документов руководителем и принятие решения об их исполнителях, сроках и характере исполнения;
* направление на исполнение;
* исполнение документов;
* помещение исполненного документа в дело.

Входящие документы ООО «Тропа» начинают свое движение по организации после первичной обработки. Количество инстанций, которые они должны пройти от момента поступления в организацию до исполнения, определяется структурой организации, распределением обязанностей между руководством, степенью самостоятельности структурных подразделений, технологией регистрации и общей организацией делопроизводства.

В ООО «Тропа» документ передается исполнителю практически сразу после рассмотрения руководителем.

Значительно ускорить движение документов помогает их предварительное рассмотрение, которое проводится после первичной обработки документов.

Предварительное рассмотрение позволяет определить, какие документы должны передаваться на рассмотрение руководителю организации или его заместителям, а какие могут быть переданы непосредственно в структурные подразделения или конкретным исполнителям. Одной из задач, которые при этом решаются, является освобождение руководителя от излишнего потока второстепенной информации.

Эта работа проводится секретарем руководителя, его помощником или работником службы документационного обеспечения управления, которые должны иметь высокий уровень квалификации, достаточный стаж работы, хорошее знание распределения обязанностей между работниками организации, а также доверие к ним руководителя. Основным критерием, влияющим на движение документов к исполнителю, является содержание документа, поэтому необходимо иметь четкие представления о положении дел в организации, функциях структурных подразделений, функциях и специализации отдельных сотрудников.

Документы, адресованные структурным подразделениям или конкретным должностным лицам, передаются сразу по назначению без предварительного рассмотрения.

Предварительное рассмотрение предусматривает просмотр всех поступивших на имя руководства документов. При этом выявляется документация, которая должна быть предоставлена руководителю в обязательном порядке. Это – распорядительные документы вышестоящих органов власти и управления, документы по принципиальным вопросам деятельности, имеющие большое значение в связи со сложившейся ситуацией, требующие координации работы структурных подразделений и т. п.

Перечень такой документации может быть составлен самим руководителем.

Остальные документы после предварительного рассмотрения службой документационного обеспечения управления или помощником руководителя целесообразно направлять в структурные подразделения и исполнителям. Документы, предназначенные нескольким структурным подразделениям или исполнителям, передаются им поочередно или одновременно в копиях.

Таким образом, предварительное рассмотрение помогает ликвидировать те инстанции движения документов, которые не оправданы деловой необходимостью, позволяет не скапливать большое количество лишней документации на столе руководителя. Это, в свою очередь, может значительно сократить сроки прохождения документов и предупредить срывы в их исполнении.

Документы, требующие исполнения, регистрируются и передаются руководителю, который принимает решение не только по существу содержащихся в документах вопросов, но и по характеру исполнения, срокам и т. д. После рассмотрения документа руководителем в регистрационные формы переносятся его резолюции, которые задают направление дальнейшего движения документов, так как определяют их исполнителей.

Характер исполнения может быть различным в зависимости от содержания и назначения документа. Ряд документов не требует письменного ответа. Они содержат указания, инструкции, просьбы по выполнению каких-либо действий. Их исполнением будет являться конкретная деятельность специалиста: проведение переговоров, консультации по вопросам, определенным поступившим документом, организация каких-либо мероприятий.

В этом случае на исполненном входящем документе ставится отметка о произведенных действиях. Например, «Проведены переговоры. 15.10.2009» или «Проведены консультации с компанией «КРОНА».

Информация других документов требуется для ознакомления сотрудников с реальным положением дел, например с результатами решения каких-либо вопросов. Служба документационного обеспечения управления проводит ознакомление с документом необходимого круга сотрудников и на поступившем документе проставляет отметки «Принято к сведению», «Принято к руководству».

Сводки, отчеты, заявки, информационные письма и др. документы, также не требующие письменного ответа, передаются специалистам, которые используют их в оперативной работе. Например, данные, содержащиеся в поступившем документе, сотрудник может включить в свой отчет или план и на входящем документе проставить отметки «Включено в план», «Включено в отчет» и т. п.

Наибольшее внимание уделяется документам, которые требуют ответа. Их исполнение заключается в подготовке ответного документа, который будет являться уже исходящим документом. Порядок его подготовки рассматривается ниже.

Порядок работы с исходящими документами ООО «Тропа».

Работа с исходящими документами, как инициативными, так и ответными, заключается в следующих действиях:

* подготовка проекта документа;
* его оформление и согласование (визирование);
* удостоверение;
* регистрация;
* отправка из организации.

Исполнение документа начинается со сбора информации по вопросу. Проводится изучение норм и положений соответствующих правовых актов и нормативных документов, анализ информации ранее изданных документов и т. д. На этом этапе исполнитель нуждается в использовании информационно-поисковой системы по документам организации и самих документов. После этого готовится проект будущего документа.

Проект документа проходит этап внутреннего согласования с руководителями структурных подразделений и специалистами. Их согласие с содержанием документа выражается визированием. Согласование документа может быть и внешним. В этом случае проект документа направляется соответствующим организациям или конкретным должностным лицам этих организаций. Для предварительного ознакомления и согласования с несколькими должностными лицами проект документа может быть размножен и передан одновременно всем участвующим в его подготовке организациям и лицам (параллельное согласование). Однако иногда требуется последовательное согласование, в соответствии с функциями сторонних организаций или структурных подразделений данной организации. Принципиальные изменения в процессах визирования могут происходить при наличии в организации локальной компьютерной сети. Такая сеть позволяет создавать документ в электронной форме, затем передавать его для редактирования, получения заключения, визирования. Возможности компьютерных технологий позволяют изменить прежние методы работы, однако требуют решения вопросов, связанных с доступом к информации сотрудников организации, а также с проставлением подлинной подписи в грифе или визе согласования.

После получения на проекте документа всех виз документ перепечатывают с учетом сделанных замечаний и передают на подпись руководителю. Документы передаются на подпись вместе с приложениями к ним. Исходящие документы подписываются руководством организации или руководителями структурных подразделений. Уровень подписания документов, установленный в конкретной организации, оказывает непосредственное влияние на движение исходящих документов: чем он выше, тем больше инстанций должен пройти документ. Поэтому целесообразно там, где возможно, предоставлять право подписи руководителям структурных подразделений в соответствии с их функциями.

После подписания исходящий документ передается в службу документационного обеспечения управления или секретарю для регистрации, затем на отправку.

На документе, который находился на исполнении (поступившем документе), и в регистрационной форме проставляются соответствующие отметки об исполнении и о списании документа в дело: проставляются данные ответного документа и отметка «В дело».

Поступивший документ, который был исполнен, и копия отправленного ответного документа с визами согласования подшиваются в дело. Подлинник ответного документа исполнитель передает на отправку в службу делопроизводства или секретарю компании. Такая же схема действует и при подготовке инициативных исходящих документов.

Этапы работы с внутренними документами ООО «Тропа».

На этапах подготовки и оформления работа с внутренними документами организуется так же, как с исходящей документацией: составляется проект документа, проводится его согласование с соответствующими должностными лицами данной организации. Если появляются замечания, проект документа дорабатывается, затем подписывается руководителем и регистрируется. После регистрации технология работы с внутренним документом аналогична работе с входящим документом: его передают на исполнение соответствующему должностному лицу, о чем делается запись в регистрационной форме. После исполнения документ подшивается в дело. В случае, когда исполнение поручается нескольким специалистам, делается необходимое количество копий документа. Исполнение зарегистрированных внутренних документов контролируется службой документационного обеспечения управления. Особенно это касается распорядительных документов.

Ряд внутренних документов не требует исполнения. К таким документам могут быть отнесены акты, протоколы, в постановляющей части которых не содержится распоряжений.

Такие документы после их регистрации сразу должны быть помещены в соответствующие дела для использования в информационно- справочной работе. Движение внутренних документов, как правило, не имеет этапа отправки. Однако есть исключения. Организации могут направлять внутренние (например, распорядительные) документы в свои территориально разобщенные структурные подразделения. В этом случае отправка должна осуществляться с учетом правил отправки исходящих документов.

Таким образом, правила организации документооборота играют очень важную роль. Их соблюдение позволяет достичь прямоточности направления документопотоков, сократить время и трудозатраты на обработку документов, добиться равномерного поступления документов и пропорциональной загруженности как специалистов аппарата управления, так и службы делопроизводства. Опираясь на общие подходы к организации документооборота, конкретные организации могут определить свои особенности движения и обработки различных категорий документов с учетом специфики состава документов, внутренней структуры, распределения полномочий руководителей и функциональных обязанностей подразделений и специалистов. Это необходимо делать для улучшения информационно-документационного обеспечения деятельности аппарата управления в целом.

Контрольные операции исполнения документов включают в себя:

* выявление хода исполнения документа;
* занесение сведений об этом в графу РКК «Контрольные отметки»;
* проверку, если необходимо, структурного подразделения - исполнителя.

Проверка хода исполнения документов осуществляется следующим образом: задания последующих лет контролируются не реже одного раза в год, задания последующих месяцев текущего года - не реже одного раза в месяц, задания текущего месяца - каждые десять дней, за пять дней и затем ежедневно до истечения срока.

Информация о ходе исполнения документа должна поступать руководителю, который рассматривал его и принимал по нему решение, а также тем должностным лицам, которые ведут контроль исполнения документа по существу затронутого в нем вопроса. В результате рассмотрения этой информации руководитель должен убедиться, что исполнение документа идет по плану, или осуществить корректировку хода его исполнения, уточнить задание, в случае необходимости изменить сроки исполнения и состав исполнителей. Информирование производится в форме устных сообщений, письменных справок и др.

Контроль исполнения документов строится на базе данных, полученных при регистрации документов. Форма контроля выбирается исходя из возможностей организации. Это может быть ручная сроковая картотека, но сегодня все чаще используется автоматизированная система контроля исполнения документов.

**Вывод:** Наиболее рациональным является сегодня автоматизированный контроль за исполнением документов, который ведется на ПК. Специальные программы позволяют выводить на экран списки документов, исполнение которых истекает в определенный срок. С помощью автоматизированной системы контроля можно просматривать все задания не только по срокам, но и по исполнителям, и таким образом видеть загруженность каждого. Так как машина фиксирует все задержки исполнения документов, программу контроля можно увязать с премированием сотрудников. При использовании локальных сетей в учреждении компьютер в любой момент может выдать списки неисполненных документов, с истекающим сроком исполнения, еще не просмотренных исполнителем, с распределением по срокам, по исполнителям, по корреспондентам, по видам документов. Соответствующие аналитические справки могут автоматически составляться по заданной форме и поступать на компьютер руководителя. Автоматизированный контроль за исполнением документов выполняется либо с использованием специализированных программ контроля, либо как составная часть комплексной программы автоматизации документооборота.

Главное, чтобы в управленческой деятельности был хорошо поставлен контроль исполнения принятых решений и поручений, проверка их фактического исполнения в установленные сроки.

В целом документооборот ООО «Тропа» соответствует современным требованиям. В качестве рекомендации хотелось бы отметить возможность внедрения электронного документооборота.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Создание в нашей стране правового государства с эффективно работающими институтами представительной, исполнительной, судебной властей, производства, науки и образования обуславливается не только всесторонним и полноценным юридическим обоснованием их деятельности, но и формированием рациональных, конкретных правил и процедур их функционирования, в том числе в области работы с документами. Для упрочения российской государственности рациональное управление документацией может послужить одной из важных опорных точек укрепления аппарата управления и существенным элементом его стабильности.

Документированная информация составляет основу управления, его эффективность в значительной степени базируется на производстве и потреблении информации. В современном обществе информация стала полноценным ресурсом производства, важным элементом социальной и политической жизни общества. Качество информации определяет качество управления, поскольку информация пронизывает все органы управления.

Информация фиксируется в документах, которые придают ей организационную форму и перемещают ее во времени и пространстве. Документы и документная информация лежат в основе управленческих решений и являются их материальным воплощением, обеспечивают юридической силой и тем самым способствуют их исполнению.

Можно без преувеличения сказать, что качество и эффективность работы аппарата управления во многом определяется умением соответствующих должностных лиц составлять и оформлять управленческие документы. По сути дела, организация работы с документами является координирующим центром конкретного структурного подразделения, что на практике означает полную осведомленность о местонахождении лиц своего подразделения, правильное оформление переписки, подготовку организацию телефонных разговоров и т.д. Все это особенно необходимо для оперативного выполнения срочного задания руководства определенным должностным лицам закрепленного подразделения.

Целью организации работы с документами является создание оптимальных условий для всех видов работ с документами: прием и регистрация, рассмотрение документов, порядок прохождения документов, их исполнение, контроль исполнения, формирование дел и подготовка их на хранение в архив. Для оптимизации делопроизводства менеджер устанавливает и строго соблюдает порядок поступления информации на рабочее место. При подготовке документа следует четко и кратко излагать свои мысли, так как обилие слов мешает быстрому восприятию документа.

Совершенствование работы с документами состоит в автоматизированной обработке информации с использованием других видов обеспечения. Для этого на современных предприятиях на базе периферийных ПВМ создается локальная сеть, позволяющая менеджерам всех уровней управления обращаться к документации предприятия, выводить ее на экран, проводить обработку документов, сводок, таблиц, обмениваться документами и сообщениями как с сотрудниками, так и с партнерами по бизнесу. Использование локальной сети заметно ускоряет и упрощает выполнение нескольких взаимосвязанных работ и создание документов.

Обмен электронными документами осуществляется с помощью электронной почты, которая позволяет отправлять документы, получать подтверждения их доставки адресатам, выводить на экран дисплея полученные документы, редактировать, распечатывать и хранить документы, прикреплять к документам резолюции.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Андреева, В.Н. Делопроизводство: Практ. пособие / Андреева В.Н. – 9-е изд., испр. и доп. – М.: ЗАО «Бизнес-школа», 2009. – 184с.
2. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие для студентов, обучающихся по эконом. специальностям / Ботавина Р.Н. – М: Финансы и статистика, 2001. – 208 с.: ил.
3. Валинуров, И., Офис начинается с офис-менеджера / Валинуров И., Устименко М. // Молодость Сибири. – 2008. - № 52. – с. 13-14
4. ГОСТ Р6.30-2009 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов: Утв. Постановлением Госстандарта РФ от 3 марта 2009г. №65-ст.: Введ. в действие 1 июля 2009г. – М., 2009. – 17с.
5. Делопроизводство: более 120 документов: Образцы, док., орг. и технология работы / Галахов В.В., Корнев Н.К., Ксандопуло Г.И. и др. – М.: Проспект, 2009. – 448 с.
6. Дёмин, Ю.М. Эффективный офис-менеджер / Дёмин Ю.М. – СПб.: Питер, 2010. – 203 с.: ил.
7. Корнеев, И.К. Профессиональная подготовка офис – менеджера / Корнеев И. К. // Справочник секретаря и офис – менеджера. – 2008. - № 4. – с. 17-25.
8. Кузнецова, Т. Новые квалификационные характеристики секретарей / Кузнецова Т. // Управление персоналом. – 2009. - № 2. – с. 18 – 21.
9. Кузнецова, Т.А. Секретарское дело / Кузнецова Т.А. – 3-е изд., исп. – М.: ЗАО Бизнес – шк. Интел-Синтез, 2009. – 288 с.
10. Наумова, С.В. Офис-менеджер: задачи позиционирования / Наумова С.В. // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2009. - №8. – с. 82-84.
11. Организация работы с документами: Учеб. для студентов высш. учеб. завед., обучающихся по специальностям “Документоведение и документационное обеспеч. упр.” и “Менеджмент орг.” / Кудряев В.А., Галахов В.В., Корнеев И.К. и др.; Под ред. В.А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 592с.
12. Паничкина, С.Н. Организация офис-менеджером поездки для сотрудников компании / Паничкина С.Н., Дресвянская К.В. // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2009. - №7. – с. 56-62.
13. Подобед, М.А. Документооборот предприятия / Подобед М.А., Усманова Н.Р. – 3-е изд., доп. и перераб. – М.: Приор-издат, 2008. – 384 с.
14. Рогожин, М.Ю. Организация делопроизводства предприятия (на основе ГОСТ Р6.30-2009): Учебно-практическое пособие / Рогожин М.Ю. – М.: РДЛ, 2009. – 208с.
15. Рогожин, М.Ю. Организация кадровой работы предприятия: Учеб.-практ. пособие / Рогожин М.Ю. – М.: РДЛ, 2009. – 240с.
16. Санкина, Л. Должностной и численный состав службы делопроизводства / Санкина Л. // Управление персоналом. – 2009. - № 7. – с. 58-59.
17. Справочник кадровика: должности руководителей и служащих, квалификационные характеристики, тарифные разряды. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 700с.
18. Щур, Д.Л., Офис-менеджер / Щур Д.Л., Труханович Л.В. // Кадры предприятия. – 2008. - № 3. – с. 15-20.

1. Подобед, М.А. Документооборот предприятия / Подобед М.А., Усманова Н.Р. – 3-е изд., доп. и перераб. – М.: Приор-издат, 2008. – С.149. [↑](#footnote-ref-1)
2. Наумова, С.В. Офис-менеджер: задачи позиционирования / Наумова С.В. // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2009. - №8. – с. 82-84. [↑](#footnote-ref-2)
3. Организация работы с документами: Учеб. для студентов высш. учеб. завед., обучающихся по специальностям “Документоведение и документационное обеспеч. упр.” и “Менеджмент орг.” / Кудряев В.А., Галахов В.В., Корнеев И.К. и др.; Под ред. В.А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2008. – С.304. [↑](#footnote-ref-3)
4. Паничкина, С.Н. Организация офис-менеджером поездки для сотрудников компании / Паничкина С.Н., Дресвянская К.В. // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2009. - №7. – с. 56. [↑](#footnote-ref-4)
5. Подобед, М.А. Документооборот предприятия / Подобед М.А., Усманова Н.Р. – 3-е изд., доп. и перераб. – М.: Приор-издат, 2008. – С.149. [↑](#footnote-ref-5)
6. Рогожин, М.Ю. Организация кадровой работы предприятия: Учеб.-практ. пособие / Рогожин М.Ю. – М.: РДЛ, 2009. – С.71. [↑](#footnote-ref-6)
7. Рогожин, М.Ю. Организация делопроизводства предприятия (на основе ГОСТ Р6.30-2009): Учебно-практическое пособие / Рогожин М.Ю. – М.: РДЛ, 2009. – С.111. [↑](#footnote-ref-7)
8. Подобед, М.А. Документооборот предприятия / Подобед М.А., Усманова Н.Р. – 3-е изд., доп. и перераб. – М.: Приор-издат, 2008. – С.96. [↑](#footnote-ref-8)
9. Щур, Д.Л., Офис-менеджер / Щур Д.Л., Труханович Л.В. // Кадры предприятия. – 2008. - № 3. – с. 15. [↑](#footnote-ref-9)
10. Справочник кадровика: должности руководителей и служащих, квалификационные характеристики, тарифные разряды. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. – С.233. [↑](#footnote-ref-10)
11. Санкина, Л. Должностной и численный состав службы делопроизводства / Санкина Л. // Управление персоналом. – 2009. - № 7. – с. 58-59. [↑](#footnote-ref-11)
12. Паничкина, С.Н. Организация офис-менеджером поездки для сотрудников компании / Паничкина С.Н., Дресвянская К.В. // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2009. - №7. – с. 56. [↑](#footnote-ref-12)
13. Делопроизводство: более 120 документов: Образцы, док., орг. и технология работы / Галахов В.В., Корнев Н.К., Ксандопуло Г.И. и др. – М.: Проспект, 2009. – С.177. [↑](#footnote-ref-13)
14. Валинуров, И., Офис начинается с офис-менеджера / Валинуров И., Устименко М. // Молодость Сибири. – 2008. - № 52. – с. 13-14 [↑](#footnote-ref-14)
15. Дёмин, Ю.М. Эффективный офис-менеджер / Дёмин Ю.М. – СПб.: Питер, 2010. – С.83. [↑](#footnote-ref-15)
16. Корнеев, И.К. Профессиональная подготовка офис – менеджера / Корнеев И. К. // Справочник секретаря и офис – менеджера. – 2008. - № 4. – с. 17. [↑](#footnote-ref-16)
17. Кузнецова, Т. Новые квалификационные характеристики секретарей / Кузнецова Т. // Управление персоналом. – 2009. - № 2. – с. 18. [↑](#footnote-ref-17)
18. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие для студентов, обучающихся по эконом. специальностям / Ботавина Р.Н. – М: Финансы и статистика, 2001. – С.101. [↑](#footnote-ref-18)
19. Андреева, В.Н. Делопроизводство: Практ. пособие / Андреева В.Н. – 9-е изд., испр. и доп. – М.: ЗАО «Бизнес-школа», 2009. – С.77. [↑](#footnote-ref-19)