***Сибирский государственный технологический университет***

***Гуманитарный факультет***

Кафедра: Информационных технологий

Курсовая работа

по дисциплине: Делопроизводство и корреспонденция

Пояснительная записка

##### Задание на Курсовую работу

##### по дисциплине “Делопроизводство и корреспонденция”

Руководитель

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г

(дата)

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

(Оценка)

Выполнил

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г

(дата)

##### Курсовое проектирование по дисциплине делопроизводство и корреспонденция преследует две задачи: создание документов УСЗН администрации Красноярского края (средствами Word, Excel), а также анализ обработки документов конкретного вида.

Целью выполнения является повышение эффективности ведения делопроизводства в данном учреждении.

При проектировании выполняются последовательно этапы сбора, анализа и систематизации существующих в учреждениях документопотоков в рамках выбранного вида документов, для чего необходимо:

1. Построить схемы информационных потоков для двух документов данного вида: в схеме прорисовать все связи подразделений и служб, обменивающихся данными документами;
2. Описать структуру организации, документопотоков, циркулирующих между подразделениями деловых бумаг – какие документы, кем, в каком виде и в какой последовательности обрабатываются в учреждении, какое время затрачивается на их обработку;
3. Указать на схеме следующие компоненты: объект, у кого (где) зарождается документ (информация); с какой целью он его порождает, для решения какой задачи, какую форму имеет документ, что содержит (реквизиты и конкретное содержание), кому передается документ далее, как проверяется его исполнение (какие результаты достигаются), где хранится документ, когда уничтожается или передается в архив на хранение.

Задание выдано \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2008г.

Преподаватель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

##### РЕФЕРАТ

Данная курсовая работа представляет собой анализ документооборота и корреспонденции УСЗН администрации Красноярского края, письменного сообщения – жалобы.

Пояснительная записка к курсовой работе включает в себя 18 страниц текста, 3 рисунка, 1 схему, 4 использованных литературных источника.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 5

1. Анализ документооборота в организации 6

1.1. Структура подчиненности отдела делопроизводства 6

1.2 Схема документооборота 6

1.2.1 Прием, обработка, распределение и регистрация поступающих документов 6

1.2.2 Движение внутренних документов 8

1.2.3 Движение документооборота в организации ………………………..10

1.3. Жизненный цикл 11

1.4. Контроль исполнения документов 11

1.5 Объемы и структура документооборота 15

Приложение А 17

Литература 18

##### ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях для повышения эффективности управления в социальной сфере необходимо совершенствование работы с документами, так как принимая решение, которое может затрагивать все уровни учреждения как в нем, так и вне его, специалист должен опираться на информацию, на служебный документ.

Организация работы с документами влияет на эффективность работы аппарата управления, организацию и условия труда работников. От того, насколько профессионально и целесообразно ведется документация, зависит успех управленческой деятельности социального учреждения.

Работа с документами должна иметь четкий, структурированный порядок, чтобы специалисты учреждаения могли направлять свои усилия на главные цели и задачи учреждения, не отвлекаясь на косвенные проблемы, затрагивающие их работу.

Таким образом, инструкция по делопроизводству в УСЗН администрации Красноярского края устанавливает систему документирования и организации работы с документами в процессе осуществления функций управления.

Инструкция по делопроизводству устанавливает порядок приема, учета, подготовки, оформления, размножения (тиражирования), контроля исполнения, хранения и использования документов несекретного характера.

Документом же может являться любая информация, зафиксированная на материальном носителе. Учреждения в процессе своей деятельности создают, получают и используют документы, изготовленные различными способами: рукописные, машинописные, составленные на ПК, кино-фотодокументы, звуковые и другие виды документов.

Документы учреждения являются информационными источниками, которые имеют юридическую силу.

Организация документов в делопроизводстве представляет собой совокупность видов работ, обеспечивающих сохранность, учет, систематизацию документов, формирование и оформление дел в делопроизводстве и их передачу в архив краевого органа исполнительной власти (далее именуется - архив) в соответствии с требованиями, установленными государственными стандартами на документы, нормативно-методическими документами Федеральной архивной службы России, а также соответствующими нормативно-методическими документами по архивному делу и делопроизводству федеральных органов исполнительной власти, Совета администрации края.

Основными видами работ, обеспечивающими правильную организацию документов в делопроизводстве, являются составление номенклатур дел и формирование дел.

##### 1. Анализ документооборота в организации

##### 1.1. Структура подчиненности отдела делопроизводства

Данное учреждение имеет иерархичную структуру. Начальнику управления подчиняются заместители начальника, а им в свою очередь все отделы. Бухгалтерия, отдел кадров и ПТО подчиняются начальнику управления.

Все функции управления и подчинения сосредотачиваются у руководителя, создается вертикальная линия управления и прямой путь воздействия на подчиненных.

При такой схеме управления укрепляется единоналичие и личная ответственность, уменьшается возможность принятия противоречивых и неувязных решений. Такая структура управления обеспечивает единство и четкость распорядительства, согласованность действий исполнителей, повышение ответственности руководителя за результат деятельности, возглавляемого им подразделения, оперетивность принятия решений, а также личная ответственность за конечный результат деятельности своего подразделения, но в этой структуре предъявляются высокие требования к руководителю, который должен иметь обширные разносторонние знания и опыт по всем функциям управления и сферам деятельности (См.Приложение А).

##### 1.2 Схема документооборота

##### 1.2.1 Прием, обработка, распределение и регистрация поступающих документов

Доставка документов в управление осуществляется, как правило, средствами почтовой, фельдъегерской и электрической связи.

С помощью почтовой связи доставляется письменная корреспонденция в виде простых и заказных писем, почтовых карточек, бандеролей и мелких пакетов, а также печатные издания.

По каналам электрической связи поступают: телеграммы (телетайпограммы), факсограммы, телефонограммы, сообщения по электронной почте.

Документы, поступающие в управление на бумажных носителях, проходят обработку, регистрацию, предварительное рассмотрение начальником управления и, согласно его резолюции, передаются заместителям начальника и исполнителям.

Прием и первичная обработка документов осуществляется работниками отдела учета, распределения документации.

Конверты с документами вскрываются (за исключением конвертов с пометкой «лично»), проверяется правильность доставки, целостность упаковки документов.

При обнаружении повреждений, отсутствии документов и приложений к ним составляется акт в трех экземплярах: первый остается в отделе, второй
приобщается к поступившему документу, третий пересылается отправителю.

Ошибочно присланные документы возвращаются отправителю или пересылаются по назначению.

Конверты от вложенных документов, как правило, уничтожаются, кроме случаев, когда:

дата почтового штемпеля на конверте служит письменным подтверждением времени отправки;

только по конверту можно определить адрес отправителя.

На полученном документе в правом нижнем углу на первой странице проставляется регистрационный штамп, и реквизиты документа вводятся в компьютер.

Срочные документы после регистрации доставляются незамедлительно под роспись с указанием даты и времени их получения.

Документы, поступившие в управление, минуя отдел учета, распределения документации, в обязательном порядке передаются в данный отдел для регистрации.

При приеме корреспонденции, доставляемой нарочным, проверяется правильность доставки, целостность упаковки и соответствие номеров документов (пакетов), записанных в разносных книгах. В разносных книгах ставится дата и подпись специалистов отдела учета, распределения документации, принявших документ. На копиях (вторых экземплярах) доставленных документов подпись не ставится.

Вся поступившая в отдел учета, распределения документации корреспонденция,распределяется на:

* входящую служебную;
* обращения граждан.

Поступившие телеграммы принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема, регистрируются по тем же правилам, что и письма, а затем передаются на рассмотрение начальнику управления.

Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях. Входящая служебная корреспонденция распределяется на регистрируемую и нерегистрируемую. Регистрации подлежат как письменные документы, так и создаваемые средствами электронной техники. Входящая корреспонденция, определяемая перечнем, передается адресатам без регистрации.

Регистрируются все документы, поступающие из других организаций и от физических лиц, а также создаваемые - внутренние (справки, служебные и докладные записки) и отправляемые.

Документы регистрируются независимо от способа их доставки, передачи или создания.

Документы регистрируются один раз: поступающие - в день поступления, создаваемые - в день подписания или утверждения. При передаче документа из одного отдела в другой он повторно не регистрируется.

Таким образом, поступившие документы проходят следующие этапы:

- первичную обработку

- предварительное рассмотрение, разметку

- регистрацию

- рассмотрение документов руководством

- направление на исполнение

- контроль исполнения

- исполнение документов

- подшивку документов в дела

##### 1.2.2 Движение внутренних документов

Внутренние документы составляются, оформляются, исполняются и хранятся в рамках самого учреждения, не выходя за его пределы. На этапах подготовки и оформления порядок работы с ними такой же, как и с исходящими документами:

- составление проекта документа исполнителем

- проверка правильности оформления проекта документа

- согласование проекта документа

- подписанием документа руководителем

- регистрация документа

 На этапах исполнения и завершения работ с внутренними документами порядок операций такой же, как и с входящими документами:

- передача документа исполнителю

- контроль исполнения документа

- исполнение документа

- проставление отметки об исполнение

- подшивка исполненного документа в дело

В результате внутренние документы учреждения могут использовать более трех лет или могут быть переданы в архив или уничтожены.

Составление проекта

внутреннего документа исполнителем

Проверка правильности оформления проекта документа

Согласование проекта документа

Подписание руководителем

Регистрация документа

Передача исполнителю

Контроль исполнения

Исполнение

Проставление пометки об исполнении

Подшивка исполненного документа в дело

## Рисунок 1 -Движение внутренних документов

##### 1.2.3. Контроль исполнения документов

Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляют заместители начальника управления и начальники отделов.

Контроль исполнения документов строится на базе регистрационных данных. Контрольная картотека систематизируется по срокам исполнения документов.

Сроки исполнения документов определяются начальником управления, исходя из срока, установленного организацией, направившей документ, или сроков, установленных законодательством.

Жалобы граждан рассматриваются в возможно более короткий срок, но не позднее 15 дней, а требующие изучения и проверки - в срок не более одного месяца со дня регистрации.

Рассмотрение жалобы, касающихся вопросов защиты прав детей, инвалидов, военнослужащих и членов их семей, начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее чем в 15-дневный срок со дня их поступления.

Дата исполнения указывается в резолюции начальника управления и фиксируется в регистрационно-контрольной карточке

Обо всех случаях изменения срока исполнения документов ответственный исполнитель своевременно информирует отдел учета, распределения документации для внесения изменений в регистрационно-контрольную карточку (новый срок, дата изменения, подпись).

Снятие документа с контроля осуществляет начальник управления или по его поручению отдел учета, распределения документации, снятие документа с контроля оформляется отметкой об исполнении документа и направлении его в дело: краткие сведения об исполнении или ссылка на документ (дата и номер), свидетельствующий об исполнении; отметка «в дело», номер дела, в котором будет храниться документ, дата; подпись исполнителя или начальника отдела, в котором исполнен документ.

##### 1.3. Жизненный цикл

Каждый документ в процессе своего жизненного цикла проходит определенные стадии:

* создание;
* визирование, согласование;
* подписание, утверждение;
* регистрацию;
* рассмотрение;
* исполнение;
* списание в дело;
* хранение, уничтожение.

На примере письменного обращения в виде жалобы можно проследить весь его жизненный цикл.

Письменные обращение гражданина поступающее в виде жалобы, направляется с требованием о восстановлении прав и законных интересов гражданина, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, должностными лицами и общественными организациями.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1. При приеме письменного обращения проверяется правильность его адресования (письмо, доставленное не по назначению, незамедлительно возвращается почтовому предприятию связи не вскрытыми для направления адресату);
2. При вскрытии конверта проверяется наличие в них письма и документов (разорванные документы подклеиваются), которые скрепляются с конвертом. Поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и т.д., а также фотографии и др. приложения к письму) подкалываются под скрепку впереди текста письма (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю).
3. На письма, полученные с ценными бумагами и деньгами, составляется акт за тремя подписями в двух экземплярах. Один экземпляр остается в отделе учета, распределения документации, второй экземпляр прикладывается к письму.
4. Письмо автора направляется для рассмотрения заместителю начальника определенного отдела, ценные бумаги и деньги возвращаются заявителю с актом.
5. Письма граждан с пометкой на конверте «лично» не вскрываются, а передаются по назначению.
6. На письмах граждан, сданных на личном приеме, делается пометка "с личного приема". Эти письма передаются для регистрации в отдел учета, распределения документации.
7. Поступающее письменное обращение должно быть централизованно зарегистрировано в день их поступления.
8. Регистрационный индекс письма указывается в регистрационном штампе, который проставляется в правом верхнем углу сопроводительного письма или на первой странице письма заявителя. Индекс состоит из условного цифрового обозначения структурного подразделения, начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего письма.
9. Регистрационно-контрольная карточка заполняется машинописно или от руки разборчивым почерком, все отметки делаются точно, без двойных толкований. В регистрационно-контрольной карточке отражаются основные поисковые признаки документа и сведения о заявителе: дата поступления обращения, указываются фамилия и инициалы исполнителя; заполняется адрес с соблюдением общепринятого порядка при оформлении почтовой корреспонденции.
10. Все поступившие и зарегистрированные предложения, заявления и жалобы подлежат обязательному контролю за их исполнением: постановка документа на контроль; проверка своевременного доведения документа до исполнителя; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; учет и обобщение результатов контроля исполнения; информирование начальника управления. Организация контроля исполнения обеспечивает своевременное и качественное исполнение предложений, заявлений и жалоб граждан.
11. Зарегистрированные письма граждан в день поступления передаются начальнику управления или его заместителю, который поручает лицу (исполнителю) рассмотреть по существу вопросы, поставленные в письме, и подготовить проект ответа.
12. Письма передаются исполнителю под расписку в регистрационно-контрольной карточке.
13. Если в резолюции руководителя указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в письме вопросов является исполнитель, указанный в списке первым. Передача писем из одного структурного подразделения в другое производится с обязательной отметкой об этом в регистрационно-контрольной карточке.
14. Ответы на письма граждан подписывает начальник управления или заместители начальника управления в пределах своей компетенции.
15. Вместо письменного ответа во всех случаях, когда это возможно и целесообразно, следует извещать авторов обращений по телефону или при личном приеме.
16. Проект подготовленного ответа на письмо визируется исполнителем в левом нижнем углу и передается на подпись руководителю.
17. Ответственность за своевременное и правильное
исполнение в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

#####

##### 1.5 Объемы и структура документооборота

Большее количество времени занимает проверка правильности адресования письма, учет вложенных в письмо документов и проверка подлинности, распределение писем по отделам. Наибольший процент документов обрабатывается в отделе учета, распределения и выпуска документации, кадров, а также большой объем информации проходит через отдел бухучета и контроля.

Для наглядного видения данные, обрабатываемой информации, можно представить в таблице.

Таблица 1 - Процент обрабатываемых документов в отделах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Отдел учета, распределения и выпуска документации, кадров  | Отдел бухучета и контроля |
| Число документов, обрабатываемых в день (шт.) | 7 | 6 |
| Время для ознакомления с одним документом (мин) | 3-5 | 3-5 |
| Принятие решения (резолюции) (мин) | В течение 20 | В течение 20 |
| Принятие решения в минутах | 20 | 20 |
| Итого времени на один документ | Около 55 | Около 40 |
| Время на обработку всех документов в течение дня  | 6ч. 40 мин. | 4 ч. 50мин. |

По результатам таблицы видно, что данные отделы производят обработку информации в течение 5-7 часов, что составляет 87% от внутреннего документооборота.

**Литература**

1. Федорова Г.В. Основы делопроизводства. - М.: Экономическое образование, 1995. - 27 с.
2. Абрамкин В.А. Основы делопроизводства. - СПб: «Питер Пресс», 2004. - 410с.
3. Сайгаков П.А. Делопроизводство на компьютере. – М: МНФРА-М, 2001. – 256 с.
4. Материалы УСЗН администрации Красноярского Края.