ВВЕДЕНИЕ

В современной социально-экономической обстановке в условиях поиска оптимальных путей информатизации общества и вхождения России в мировое информационное пространство первостепенное значение приобретает решение многоаспектной проблемы документационного обеспечения управления, при помощи которого процессы документирования, организации документов и документооборота приобретают нормативный и упорядоченный характер. Для большинства российских государственных организаций и коммерческих фирм характерно отсутствие упорядоченной системы ведения делопроизводства, определяющее документационное обеспечение управления организацией, может существенно увеличить эффективность деятельности предприятия. В рамках ДОУ предъявляют особые требования к документированию управленческой деятельности, так как этот процесс влияет на качество выполнения заданий, организацию и культуру труда работников.

Организация работы с документами является важной составной частью процессов управления и принятия управленческих решений, влияющих на оперативность и качество управления.

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

Процесс принятия управленческого решения состоит из получения информации, её переработки, анализа, подготовки и принятия решения.

Если на предприятии отсутствует четкая организация работы с документами, то вследствие этого, появляются документы низкого качества в оформлении, в полноте и ценности содержащейся в ней информации, увеличении срока их обработки.

Это приводит к ухудшению качества управления и увеличению сроков принятия решений и к неверным решениям.

К сожалению в настоящее время документационное обеспечение деятельности российских предприятий осуществляется стихийно и не принимает во внимание существующую нормативную базу и богатый опыт совершенствования делопроизводства, накопленный в России за последние 175 лет.

Актуальность выбранной темы определена недостаточной проработкой проблемы совершенствования документирования управленческой деятельности организации, что ведет к снижению эффективности труда, временным и материальным издержкам.

Целью написания данной курсовой работы является разработка предложений по совершенствованию документирования управленческой деятельности организации с учётом проведения анализа методических основ и современного состояния технологии ДОУ.

Объектом рассмотрения является документирование управленческой деятельности.

Задачи курсовой работы:

- анализ проблем совершенствования документирования в организации;

-исследование методов совершенствования документирования в организации

-рассмотрение аспектов совершенствования содержания, оформления и работы с документами, их способов, принципов, этапов, результатов.

В качестве методов для проведения курсовой работы были выбраны: исторический анализ, наблюдение, изучение документационных источников.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

* 1. Становление документирования в России

По данным археологов и лингвистов культура написания документов (договоры с Византией 911 и 945 гг.) в Древнерусском государстве начала складываться уже в X веке. В этот период в основном документируют правовые отношения. С развитием законодательных основ государства на ряду с объемными правовыми актами ("Русская Правда") создают документы, фиксирующие конкретные частные правоотношения (уставные, купчие грамоты; полные грамоты – при продаже в рабство; отпускные грамоты и т.д.).

Накопленные навыки в сфере документирования вело к формированию круга специалистов в области создания и обработки документов. Сначала их состав пополнялся за счет церковных псаломщиков и дьяков. Стали вырабатываться типовые формы отдельных, наиболее распространенных документов, из которых составляли пособия по делопроизводству – "формулярники". Установили приёмы засвидетельствования документов, их составления - документы начали проходить стадии написания; начали использовать скрепы, печати, мосты – так появляются элементы защиты информации от несанкционированного доступа на стадии хранения и использования.

До конца XIV в. основным материалом для письма служил пергамент. На Руси самой древней формой документа была грамота. Размеры документа могли быть различными за счет подклейки следующих листов. Документы, потерявшие ценность счищали, а дорогостоящий материал подравнивали, обрезали обтрепанные места и снова использовали для записи информации. С увеличением объемов делопроизводства менялась и графика письменности: первоначально документы составляли уставной манерой письма, характерной для книжного дела с выписыванием букв с прямыми очертаниями. Позже, в XIV в. стали использовать полуустав, он позволил ускорить процесс письма за счет выносных букв и сокращений отдельных слов. Документы писали сплошным текстом, без разделения на слова. Только в XIV в. из знаков препинания начали использовать точку.

Система государственного делопроизводства начинает складываться в период формирования русского централизованного государства. Этот период называют приказным – по названию первых государственных учреждений – приказов.

В XV в. бумага вытеснила дорогостоящий пергамент. Инструментами письма до второй половины XIX в. служили гусиные перья, а написанный текст посыпался мелким кварцевым песком. В делопроизводстве приказов продолжали использовать как форму документа столбец – свиток из подклеенных друг к другу узких листов бумаги. Составные части столпа назывались поставами. Столбец являлся не одним документом, а включал всю совокупность документов дела. Столбцовую форму документирования отменил Петр I. Позже стали применять тетради – листы бумаги, сложенные вдвое.

В документах приказного делопроизводства большинство реквизитов еще не выделилось из текста – они составляли сплошной текст. Как правило, документ начинался с даты, обращения или обозначения автора.

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

Существенные изменения претерпела форма документов. Разрабатывают "генеральные формуляры" - образцы, по которым следовало составлять документы. Самостоятельными элементами формуляра становятся наименование и дата документа. Появляются ряд реквизитов, отражающие различные стадии процесса документирования: отметки о согласовании, регистрационные индексы, отметка о контроле, о направлении в дело, подписи и другое.

В начале XIX в. появилась новая реформа государственного управления в делопроизводстве – появились министерства. Делопроизводство этого периода называют министерским. Первоначально преобладал "коллежский" порядок составления документов, при котором рассмотрение каждого вопроса требовало повторения всех предыдущих документов, при этом дела достигали огромных размеров. К середине XIX в. сложился новый порядок изложения дела в форме краткой записки – само существа вопроса. В делопроизводстве министерств появляются бланки учреждений с угловым расположением реквизитов. Печатали бланки типографским способом или писали от руки. Состав реквизитов бланка включал наименование учреждения, структурных подразделений, дату и регистрационный индекс документа. Обособленное место занял заголовок к тексту документа, располагаясь непосредственно под реквизитами бланка. Появляется ссылка на поступивший документ, которая не имела пока унифицированного вида и могла выглядеть по-разному: "Ответ на…" или "От…" и т.п. Преобладает устойчивый вид реквизит "Адресат", появившейся 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 письмовки – 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 экономии.

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

В 1965 г. была разработана ЕГСД. Реализация её 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 частично был восполнен 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[10, С.11].

Новый этап в развитии отечественного документирования начался в 1990-е годы, когда под влиянием внутренних и внешних факторов произошло существенное изменение информационно-документационных процессов. В России произошла смена политического и экономического строя, в работе с документами стали широко использоваться новейшие компьютерные технологии, страна стала быстро входить в мировое информационное пространство. Приоритетное развитие в научных исследованиях в это время получают такие направления как информационно-документационный менеджмент, электронный документооборот, различные аспекты защиты информации, проблемы экспертизы ценности документов, создание электронных архивов другие. Иначе говоря, дальнейшее развитие документоведения как комплексной научной дисциплины стимулируется всё возрастающими и существенно изменившимися социально-политическими, экономическими, культурными, техническими и иными потребностями[4, C. 9].

На современном этапе процесс документирования стремятся полностью автоматизировать с помощью новых информационных технологий (НИТ). Их использование позволит сократить издержки на управление. В том числе за счет высвобождения части технического персонала этих органов. На сегодняшний день создано множество программ как зарубежного ("Office Media"), так и отечественного производства ("Делопроизводство"). Создание и оформление электронных документов регулируют Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ "Об электронной цифровой подписи"[13], от 27 июня 2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации"[14].

* 1. Совершенствование содержания и оформления документа
		1. Унификация документов

Под унификацией понимают уменьшение многообразия типов и видов изделий одинакового функционального назначения[11, С.1278].

Унификация текстов документов – целенаправленная, упорядоченная работа по оптимизации структуры, содержания и стиля изложения документов и созданию на этой основе универсальных вариантов их текстов[2, С.8].

Результаты унификации:

- Совершенствование структуры документов;

- Универсализация представления документированной информации;

- Целенаправленное и оправданное применение в текстах документов устоявшихся семантических конструкций и терминологии.

Благодаря унификации достигают упорядочения состава документов организации. Фиксирующих осуществление однотипных управленческих действий. Всё 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[5, С. 276].

Способы унификации текстов документов:

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. 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 пересечен соответствующих граф и строк. Достоинства таблиц: обладает большой информационной емкостью, позволяет строго классифицировать и координировать информацию, проводить сравнительный анализ данных.

Трафарет – способ фиксации постоянной информации в виде связанного текста с пробелами для переменной информации. В такой форме создают приказы, заявления[5, С. 278].

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.

5. Окончательный вариант унифицированного текста документа помещают в альбом унифицированных форм документов организации и в банк унифицированных форм ЭД.

6. Унифицированных формы применяют для подготовки конкретных вариантов документов.

Содержание альбома унифицированных форм подлежит периодической актуализации. С этой целью из их состава выводят устаревшие формы, разрабатывают и включают вновь утвержденные. А также корректируют действующие.

Унификация в делопроизводстве может быть как самостоятельной работой, так и этапом в работе по стандартизации [1,С.9].

* + 1. Стандартизация оформления документов

Стандартизация в широком смысле означает процесс установления и применения стандартов.

Стандартизация – изготавливать по стандарту, придать чему-нибудь однообразие, стандартные формы[9,C.662]. Под стандартизацией понимается деятельность, направленная на достижение упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного применения в отношении реально существующих и потенциальных задач[16]. Суть стандартизации заключается в разработке оптимальных правил и требований по подготовке, оформлению, учету и хранению деловой документации, принятых в установленном порядке и рекомендованных для всеобщего и многократного их применения в делопроизводстве. Результаты работы при этом оформляются в виде национальных стандартов[1, С.9].

В соответствии с законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ "О техническом регулировании", целями стандартизации являются повышение уровня безопасности продукции, работ[6]. Услуг; повышение их конкурентоспособности; обеспечение научно-технического прогресса и рационального использования ресурсов; техническая и информационная совместимость; сопоставимость результатов исследований и измерений, технических и экономико-статистических данных; взаимозаменяемость продукции.

Закон РФ от 10 июня 1993 г. № 5154- 1 "О стандартизации" 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[7].

Результаты стандартизации:

- Юридическая сила документированной информации;

- Оперативное и качественное исполнение, поиск документов;

- Эффективная автоматизированная обработка документов.

Благодаря проведению стандартизации и унификации формуляров и текстов документов на пути совершенствования документирования управленческой деятельности организаций можно достичь косвенного (повышение качества управления) и прямого (снижение затрат труда при работе с документами, расход материалов на их изготовление).

Значение унификации и стандартизации создания и оформления документов возросло в связи с применением в управленческой деятельности НИТ.

* 1. Прием, обработка и распределение поступающих документов
		1. Прием и первичная обработка

Организация работы с документами зависит от объема документооборота, организационной структуры и формы работы с документами, принятой технологии обработки документов. Работа с документами состоит из ряда последовательных операций: прием документов, их распределение и направление на исполнение, исполнение и отправка.

Операция в основном техническая. Обработка поступающей корреспонденции достаточно традиционна и не вызывает трудностей при соблюдении определенных правил[12, C.128]. Проводится централизованно секретарем - референтом, а в крупных учреждениях – экспедициями или специально выделенным работникам (экспедитором). В канцеляриях и общих отделах организаций создается участок по приему и отправке документов. В организациях, которые не создают свою службу делопроизводства, прием и обработка документов, операции по их отправке производятся централизованно секретарем.

Документы могут быть получены по почте, доставлены курьером или посетителем, приняты по телетайпу, факсу, электронной почте.

Задача службы делопроизводства – организовать учет поступления документов из всех источников, их первичную обработку, координировать их движение.

В нормативных документах регламентированы правила первичной обработки поступающих документов:

1. Проверяется правильность доставки. Ошибочно доставленная документация возвращается на почту для пересылки адресату.

2. Проверяется целостность упаковки, сохранность печатей. Конверты вскрываются, проверяется комплектность и сохранность вложений. При обнаружении повреждений конвертов, отсутствия документов, приложений к ним, несоответствия документов и приложений об этом сообщают отправителю.

3. При поступлении машиночитаемых документов обрабатывается только сопроводительная документация, машинные носители в упаковки передаются по назначению.

4. Конверты уничтожают. Сохраняют конверты (подкалывая из к документу) только в тех случаях, когда на документе отсутствует обратный адрес, когда дата на почтовом штемпеле имеет значение для доказательства даты получения документа, когда на конверте не надписи "лично", а документ носит личный характер.

5. Документы с пометкой "лично" не вскрываются, а передается адресату. Однако, в некоторых организациях количество документов может быть весьма значительным. В таком случае экспедиционная обработка поступивших документов предусматривает учет их поступления, дата и учетный номер проставляются на пакетах.

6. Экспедиция ведет учет всех поступивших документов – на документе проставляется штамп об их получении, где указывается наименование организации, дата поступления, порядковый учетный номер документа. Обычно в штампе предусмотрено место для последующего проставления входящего регистрационного индекса.

7. При первичной экспедиционной обработке документы сортируют по структурным подразделениям. Главный критерий этой сортировки – адресование документов. Обычно документы, адресованные руководству, передаются в канцелярию для подготовки к рассмотрению, туда же поступают документы, адресованные организации (не указываются фамилии должностного лица). Документы, адресованные в структурные подразделения, проходят сортировку по их названиям.

8. Процесс первичной обработки заканчивается раскладкой рассортированных документов по ячейкам сортировочного шкафа, откуда документы забирают секретари структурных подразделений. В небольших организациях секретари используют папки – регистраторы, разделы которых закрепляют за отдельным структурным подразделением или исполнителем.

Большая часть организаций и учреждений обладает не Толькой почтой но и другими каналами информации. Значительное количество документов, содержащих оперативную информацию, поступает в организации по факсимильным аппаратам. Масса документов доставляется сотрудниками сторонних организаций, происходит передача "из рук в руки". Все эти способы доставки создают большие документопотоки, содержащие информацию необходимую для деятельности организации. Служба делопроизводства должна обеспечить учет и контроль за движением поступающих по различным каналам связи документов. Учет необходимо вести и для документации, поступающей по факсимильной связи и от курьеров. Иначе эти документы могут "выпасть" из поля зрения службы делопроизводства и не включатся в информационную систему организаций, оседая у исполнителей. Учет телеграмм, телексов, телетайпограмм, которые затем передаются в службу делопроизводства, должен проводиться в службах связи.

Во всех сферах управления используются компьютеры, с этим коренные изменения происходят в процедуре получения и отправки документов. С распространением факсимильной связи и факс - модемных устройств для компьютера документ может быть отправлен и получен из любого места. Факс – модем позволяет соединять компьютеры друг с другом по телефонным линиям и передавать сообщения непосредственно с одного компьютера на другой, пользоваться электронной почтой и подключаться к международным глобальным компьютерным сетям. При этом документ может передаваться в том виде, как он был создан, со всеми особенностями его внешнего вида, значит, возникает возможность использовать сведения из одного документа для создания другого.

Всё это приводит к децентрализации приема-передачи документов, результатом чего становится потеря службой делопроизводства контроля за документооборотом организации. Следствием такого положения может стать чрезмерная автономность структурных подразделений и утрата руководством организации контроля за их деятельностью. Поэтому для включения электронных документов в информационную базу организации служба делопроизводства должна участвовать в регламентации и этих потоков информации.

1.3.2 Передача документов

Согласно рекомендациям Основных положений ГСДОУ, передача документов между структурными подразделениями осуществляется через секретарей этих подразделений или тех должностных лиц, которые отвечают за работу с документами в этих подразделениях.

Документы передаются с соответствующими отметками в регистрационных формах.

В крупных организациях, где структурные подразделения расположены на значительном расстоянии друг от друга. Организуется курьерская связь для доставки поступивших документов. Курьеры совершают два-три обхода по заранее разработанным маршрутам в установленные часы, забирая документы для отправки и доставляя поступившие документы.

Для передачи документов в структурные подразделения используют несколько технологий, иногда параллельно. Для обычной корреспонденции в службе ДОУ применяются сортировальные ячейки, аналогичные почтовым: каждому подразделению отводится своя промаркированная ячейка. Документы из ячеек в определенное время в соответствии с графиком работы службы ДОУ забирают сотрудники подразделений самостоятельно.

Более важные документы, документы с ограниченным доступом разносят с соблюдением точного графика сотрудники службы ДОУ. При этом они же забирают в подразделениях и документы, предназначенные к отправке. В случае большой срочности или конфиденциальности производится разовая доставка документов конкретному исполнителю (службой ДОУ, секретарем подразделения, вызывается исполнитель для получения документа). Как правило, документы передаются внутри организации без расписки, но для конфиденциальных документов, срочных, особо важных документов она обязательна. Для этого используют разносные книги упрощенного графления или вторые экземпляры регистрационных карточек [12, 133-134].

Самый нерациональный способ доставки документов – выполнение этой работы специалистами аппарата управления, так как расходуется их рабочее время, дорожает доставка и соответственно весь аппарат управления.

Таким образом, организация первичной обработки документов позволяет выделить первичные потоки поступивших документов: в адрес руководства организации, руководства структурных подразделений, исполнителей. Движение этих потоков будет зависеть от количества инстанций прохождения документов в процессе рассмотрения и принятой в организации технологии регистрации документов.

Обработку поступающих документов может считаться оптимальной, если документ поступает к конечному исполнителю в течение следующего дня после его получения организацией [12, C.134].

* 1. Порядок направления на исполнение и работы исполнителя с документами

Из экспедиции документы, адресованные руководству, передаются в службу делопроизводства для регистрации и подготовки рассмотрения документов руководителем.

На этапе движении от первичной обработки до поступления на исполнение документы проходят несколько инстанций, количество которых зависит от структуры организации, распределения обязанностей между руководством, степени самостоятельности структурных подразделений, технологии регистрации и общей организации делопроизводства. В организациях с небольшими штатами сотрудников документ передается исполнителю практически сразу после рассмотрения руководителем. В крупных организациях с многоступенчатой структурой движение документов от получения до исполнителя будет проходить последовательно от руководителя (заместителя) организации к руководителям сначала крупных структурных подразделений (главные управления), затем более мелких (отделы). Сроки прохождения документов увеличивает и "ожидание" рассмотрения документов руководителями, которые в силу занятости или информационной перегрузки не успевают регулировать направление документов. Регистрация документов и контроль за сроками их исполнения, могут значительно увеличить время доставки документов исполнителю и самого процесса исполнения. Если регистрация документов централизована и однократна (один документ в пределах одной организации регистрируется один раз), документ попадет исполнителю быстрее. Если регистрация проводится в канцелярии, а затем повторно в структурных подразделениях, то время движения документа увеличивается.

Предварительное рассмотрение документов проводится секретарем – референтом руководителя, его помощником или одним из работников службы делопроизводства. Требования к этим сотрудникам – высокая квалификация, достаточный стаж работы, знание состояния дел организации, а так же доверие к ним руководителя. Предварительное рассмотрение состоит в просмотре всех поступивших документов. При этом секретарь-референт выявляет документацию, которая должна быть представлена руководителем в обязательном порядке – документы по принципиальным вопросам деятельности, имеющие важное значение в связи со сложившейся ситуацией, требующие координации работы структурных подразделений и т.д. Перечень таких вопросов может быть составлен самим руководителем. Назначение процедуры предварительного рассмотрения документов – в освобождении руководителя от просмотра всего объема документов, среди которых имеется типовая документация, не требующая его компетенции, не имеющая принципиального характера. Предварительное рассмотрение ликвидирует "узкие" места в движении входящего документопотока, скопление документов на столе руководителя, предотвращает увеличение сроков рассмотрения и возможные срывы исполнения в необходимые сроки.

Основным критерием, влияющим на движение документов к исполнителю, является содержание документа, поэтому секретарь должен иметь четкие представления о положении дел в организации, хорошо знать распределение обязанностей между руководством, функции структурных подразделений, функции и специализацию отдельных сотрудников.

Рассмотрение документов руководителем организуется более рационально – к нему попадают документы, которые имеют принципиально важное значение. Практикуется доклад руководителю документов, в ходе которого помимо поступивших документов еще представляется подборка справочных данных или предварительной переписки.

Движение документов задается резолюцией руководителя. В зависимости от содержания и назначения поступивших документов исполнение каждого из них различное.

Постановления, решения, приказы, письма вышестоящих организаций, органов власти и управления не всегда требуют письменного ответа – они необходимы для ознакомления, содержат инструкции по выполнению каких-то операций или действий. Их исполнение будет состоять в принятии указаний к действию. Для этого секретариат или канцелярия проводит ознакомление с документом необходимого круга сотрудников. Визы ознакомления с документом проставляются в левом нижнем углу на обороте последнего листа документа или на листах ознакомления. На документе делается отметка "Принято к сведению" или "Принято к руководству", ставится подпись лица, которое проводило ознакомление, дата и номер дела, в котором документ будет храниться.

Сводки, отчеты, заявки, информационные письма и другие документы, не требующие письменного ответа, передаются специалистам функциональных подразделений, которые используют их в оперативной работе, а затем списывают в дело, делая отметки "Включено в план", "Включено в отчет", и подшивают в дела.

Исполнение документа начинается со сбора информации по вопросу. Анализ собранной информации позволяет определить, достаточны ли её объем и качество (актуальность, достоверность, объективность). На этом этапе исполнитель особенно нуждается в документационном обеспечении своей деятельности, в использовании информационно-поисковой системы по документам организации и самих документов, т.е. в рациональной системе хранения документов.

Проект документа проходит этап согласования – сбора виз руководителей структурных подразделений и специалистов, которые выражают свое согласие с содержанием документа. Процесс согласования может быть организован в виде рассылки необходимого количества экземпляров проекта документа для сбора замечаний и предложений – так называемое параллельное согласование. Однако иногда требуется последовательное согласование, в соответствии с функциями структурных подразделений.

Изменение в процессах визирования могут быть при наличии в организации локальной компьютерной сети. Она позволяет осуществлять обмен информацией между структурными подразделениями и отдельными автоматизированными рабочими местами. Документ может создаваться в электронной форме и передаваться для редактирования, получения заключения, визирования. Технические возможности компьютерных технологий позволяют изменить прежние методы работы, но возникают организационные трудности из – за проблемы доступа к информации. Часть сотрудников имеют ограниченный доступ (право чтения, копирования, внесение изменений) только к строго нормированным массивам. Полный доступ ко всем документам организации могут иметь только руководитель, его доверенное лицо, руководство службы делопроизводства.

После получения на проекте документа всех виз документ перепечатывают с учетом сделанных замечаний и передают на подпись руководителю. Исполнитель, получив эту подпись, передает документ на регистрацию, снимает его с контроля и передает на отправку в службу делопроизводства. Если адресат подготовленного документа является новым партнером, если их несколько, в службу делопроизводства передаются также адрес или адреса. В необходимых случаях составляется список рассылки документа.

Поступивший документ, копию отправленного документа и его проект с визами согласования исполнитель подшивает в дело, сделав соответствующие отметки об исполнении.

По такой же схеме работает исполнитель и над инициативными документами – запросами, уведомлениями, гарантиями, просьбами, заявками, информационными письмами.

Из этого следует, что подготовка документов складывается из подготовки проекта документа, его согласования, визирования, перепечатки, подписания, регистрации и отправки. На движение исходящих документов прежде всего оказывает влияние количество подразделений, участвующих в составлении документа, количество операций по согласованию и визированию. Чем выше уровень подписания документа, тем больше инстанций он проходит.

Подготовка и оформление внутренних документов организуется так же, как и исходящих. На этапе исполнения маршруты их движения совпадают с входящим документопотоком. Например, докладные записки рассматриваются руководителем на общих основаниях. Отличия имеются в подготовке распорядительных документов. Приказы по основной деятельности должны согласоваться в юридическом отделе, приказы по личному составу должны готовить отделы кадров с соблюдением трудового законодательства, решения коллегиального органа – специальный аппарат (секретариат коллегии).

* 1. Правила обработки исходящих документов

Документы, отправляемые организацией, в том числе на машинных носителях, проходят сортировку, упаковку, оформление почтового отправления и сдачу в отделение связи.

Обработка и отправка осуществляется централизованно экспедицией, участком канцелярии или секретарем в соответствии с действующими Почтовыми правилами.

Экспедиция принимает документы для отправки полностью оформленными, подписанными, зарегистрированными, с отметкой о категории отправления.

Служба делопроизводства проверяет правильность оформления документов, наличие указанных в документе приложений, соответствие количества экземпляров количеству адресатов, даты подписания, регистрации и отправки.

Неоформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителем на доработку в структурные подразделения.

На заказную корреспонденцию сотрудники делопроизводства составляют опись рассылки, на которой в экспедиции проставляется фамилия сотрудника и дата отправки.

Документы на машинных носителях принимаются к отправке в упаковке, соответствующей техническим требованиям, при наличии сопроводительного письма, оформленного и зарегистрированного в установленном порядке[3, С. 127].

Документы, переданные на отправку, обрабатываются и отправляются в тот же день или не позднее первой половины следующего рабочего дня.

* 1. Проблема совершенствования документооборота

Объем документации, создаваемых в учреждениях имеет тенденцию к постоянному и всё более ускоряющему росту. В связи с НТР увеличение объемов управленческой документации происходит пропорционально изменению роста объемов производства продукции и производительности труда.

Рост объемов производства приводит к стремительному росту объемов информации. В то же время производительность труда в производственной сфере растет гораздо быстрее производительности труда в управлении. Этот разрыв – одна из основных причин роста аппарата управления во всех развитых странах мира.

Причины роста объема документооборота подразделяют на объективные и субъективные.

Главными объективными причинами увеличения объемов документов являются влияние научно-технической революции (НТР), развитие экономики, освоение новых районов, расширение и усложнение номенклатуры выпускаемой продукции, строительство новых объектов, усложнение процессов управления. При этом объемы создаваемых документов увеличивается с ростом количества документируемых действий и количества адресатов, которым эти действия направлены. Таким образом, возрастание или сокращение объемов документов значительным образом связано с процессами документирования.

К субъективным причинам относят:

- незнание и несоблюдение работниками управленческих структур законодательства, нормативных актов, устанавливающих юридические требования к оформлению документов. В результате возникает недоверие к документам и их перепроверка, т.е. создание новых документов;

- бюрократизацию аппарата управления, с которой связано увеличение количества проверяющих инстанций, увеличение контролирующих органов, ущемление и игнорирование законных прав граждан. Все это приводит к созданию документов, не обусловленных деловой необходимостью;

- неквалифицированное документирование распорядительной деятельности. Например, приказ, содержащий неясные задания, нереальные сроки исполнения, противоречащий изданным ранее приказам, обязательно вызовет поток писем или докладных записок управляемых организаций разъяснительного характера;

- несвоевременное, некачественное выполнение заданий, поручений, договорных обязательств, срыв сроков их исполнения порождает потоки документов с просьбами переноса сроков, объяснениями, претензиями и т.д.;

- отсутствие прав у подведомственных или подчиненных организаций в решении стоящих перед ними задач вынуждает постоянно обращаться в вышестоящие учреждения за разъяснениями или разрешениями спорных вопросов;

- некомпетентность управленческого персонала в решении производственных, экономических, управленческих задач приводит к выбору нецелесообразных вариантов их решений, что отражается на документировании самих этих действий, а затем исправлении принятого решения и т.д.;

- отсутствие в управленческом аппарате регламентации документообразования приводит к использованию значительного количества разнообразных видов и форм документов, предназначенных для документирования идентичных функций и содержащих аналогичную информацию, но отличающихся по форме представления информации или по составу показателей;

- широкое распространение копировальной техники и ее бесконтрольное использование в учреждениях приводит к созданию огромного количества копий документов, которые используются в незначительной мере;

- использование в процессах создания и подготовки документов компьютеров, с одной стороны, значительно повысило скорость подготовки документов, сократило трудоемкость этих операций, но, с другой стороны, привело к значительному увеличению количества документов за счет создания одного и того же документа в бумажной и электронной форме.

Таким образом, в числе субъективных причин, влияющих на увеличение документооборота, мы видим как связанные с деятельностью руководителя, специалиста, так и с нарушениями требований законодательства, с организацией документирования.

К субъективным причинам надо отнести и новые технологии подготовки документов, которые, сократив время на создание текста, его распечатку и копирование, увеличили их потоки и видовое разнообразие, но не решили проблему управления этими потоками.

Из этой главы можно сделать вывод что, происхождение документа между его составителями и потребителями – неотъемлемая часть документационного обеспечения любой системы управления от отрасли до отдельного учреждения.

Движение документа во всех случаях отражает, организационную структуру аппарата управления и распределение обязанностей между его составными частями. Поэтому совершенствование документирования в значительной степени связано с совершенствования самой структуры управления и не может рассматриваться отдельно.

Существуют объективные факторы, непосредственно влияющие на рост количества документов, - создание новых учреждений, расширение производственных и торговых связей, увеличение выпуска продукции. Проблема роста количества документов, создаваемых в различных сферах человеческой деятельности, в том числе и в сфере управления, необычайно актуальна в настоящее время.

Рост документации связан с целым комплексом причин: рост научных кадров, рост населения, повышение его политической и творческой активности, развитие народного хозяйства и другие объективные факторы, приводящие к увеличению документопотоков.

Другая причина возрастания количества документации в аппарате управления – внедрение технологических средств в управленческий труд. Возможность лёгкого тиражирования, а затем и создания документов привело к резкому увеличению объемов документации и расходование бумаги.

Следующая объективная причина – свойство документационной информации при активном её использовании возрастать, а не сокращаться в отличие от материально-технических ресурсов. Чем больше общество развивается и нуждается в информации, тем больше оно её производит и использует, а это приводит к возникновению новой информации и т.п.

Существует ещё ряд причин возрастания документопотоков: недостаточная разработанность законодательной базы; нарастание трудностей в экономике; экстенсивное развитие документации, приводящее к вовлечению в "бумажную" бюрократическую деятельность всё большего числа работников. Возникает большой поток неоправданной документации при издании некачественных документов, особенно нормативных актов, вызывающих множество запросов и разъяснений. Увеличиваются документопотоки ещё из-за несвойственного выполнения поручений и заданий, введение новых форм отчетного характера без разрешений. Документооборот является неуправляемым, т.к. в стране отсутствует орган, который нёс бы ответственность за состояние документации и её объёме.

Во второй части "Совершенствования документирования" непосредственно раскрывается тема курсовой работы и исследованы методы совершенствования документирования.

2.МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДОКУМЕНТОВ

2.1 Совершенствование работы с документами

На сегодняшний день можно выделить два основных метода по совершенствованию работы с документами: совершенствование технологии документооборота и сокращение объема документооборота.

К числу способов, позволяющих эффективно совершенствовать технологию документооборота, относят оптимизацию процедур подготовки и оформления документации, упорядочения документационной нагрузки во времени с целью более равномерного её распределения.

Сокращение объема документооборота связываются с регламентацией документирования, уменьшением количества внутренних документов, рационализацией документации, созданием унифицированных систем документации, разработкой унифицированных требований к текстам, а также использованием бездокументных связей.

Главное условие сокращения объемов документов – упорядочение их возникновения. Основным методом упорядочения процесса документирования является унификация как отдельных групп документов, так и всей системы делопроизводства. На практике это выражается в создании различных систем документации, строго устанавливающих состав применяемых документальных форм и регламент пользования ими. При унификации из документальных цепочек изымаются лишние звенья, документы, не соответствующие требованиям. Однотипные формы заменяются единой. Состав унифицированных форм закрепляется в табеле документов, который утверждается руководителем и имеет нормированный характер. В табеле может указываться: вид формы документа; наименование законодательного или нормированного акта является основанием для применения или издания документ; период составления; согласование (внутреннее и внешнее), где указывается организации или структурные подразделения, должностные лица участвовавшие в создании, подписании; утверждение (должностного руководителя или наименование организатора который утверждает документ); проставление печати; адресат организации (структурное подразделение которое представляет документ). Ежегодно табель пересматривается, в него вносятся соответствующие коррективы, отражающие изменения в функциях и задачах учреждения.

Другое направление сокращения документооборота – повышение качества самого документа как носителя управленческой информации. Реальные возможности повышения качества документов и сокращения объемов тексов заключается в следующем:

- уменьшение различных преамбул, не несущих полезной информации (особенно это положение можно отнести к распорядительным документам приказам, решениям, где констатирующая часть в ряде случаев является либо дословным воспроизведением документов вышестоящей организации, либо кратким отчетом или перечислением фактов);

- исключение из служебной переписки персональных обращений и заключительных фраз, выражающих благодарность или уважение адресатам.

Качество документа включает в себя требования к изложению содержания: применение унифицированных текстов, четкая структура, ясность формулировок, реальность сроков исполнения. Так например, установлены стандарты на структуру текстов некоторых документов. Особенно характерен в этом отношении "акт" как документная форма. Независимо от разновидности акты составляются по одной схеме. Известна, например, шаблонная формула акта: "мы, нижеподписавшиеся… комиссия в составе… в присутствии… составили настоящий акт о том, что мы действительно…" и т.д. Такой текст неграмотен и тяжело читается. Стандарт эту часть акта упростил, она состоит из трех частей: основание для составления, как составлен и кто присутствовал. Текст легко составляется, читается и воспринимается. Применение таких форм документов, как таблицы и анкеты, позволяет исключить излишние данные, упорядочить информацию, сопоставить сведения, сократить их объем.

Можно выделить еще одно направление сокращения документооборота – уменьшение физического размера документа. При переписке необходимо применить стандартные бланки, которые экономят примерно 1/5 часть площади листа, желательно использовать также бланки формата А5. Внедрение этого требования связано с преодолением сложившегося представления о престижности продольного бланка, широких полей, увеличенных интервалов и т.п. Размер бланка должен соответствовать объему текста. Сокращать объем текста необходимо за счет применения стандартных правил машинописи, делить текст на четкие структурные части, что экономит бумагу примерно на 5% за счет исключения словесных переходов между частями. Объемные документы справочного характера и долговременного пользования следует изготовлять с заменяемыми страницами, что позволит при внесении изменений не перепечатывать документ. При подготовке оперативных документов рекомендуется использовать телеграфный стиль. Практикуются ответы на самом запросе при помощи штампа и подписи от руки. В этом случае сведения о документе сохраняются в организации-получателе на регистрационно-контрольной карточке, которая должна содержать соответствующую информацию. Основное в сокращении документооборота это удобство работы и ликвидация излишних документов. Унифицированная форма документа должна быть удобна для заполнения и чтения, содержать достаточно места для размещения нужной информации.

Еще один способ сокращения объемов документации – построение эффективных информационно-поисковых систем (ИПС). Например, приказ по личному составу печатается в нескольких экземплярах и подшивается в дело с приказами, в личных делах и бухгалтерии. Причина такого "тиража" - создать возможность обнаружить документ в нужный момент. В результате этого создаются дублированные дела, которые включаются в номенклатуры и затем передаются в архив. Научно обоснованная поисковая система исключает необходимость дублирования документов. Определяется степень централизации ИПС, состав регистрируемых документов, структура их описания, место хранения и др. основные принципы рациональной организации регистрации и поиска документов предусматривают построение информационных систем на базе полной регистрации документов, однократного ввода в ИПС каждого документа, централизации при построении поисковых систем, их информационной совместимости и возможности доступа к базе данных каждого специалиста.

Принципиальным решением является компьютерная сеть, связывающая компьютеры на рабочих местах в различных подразделениях организации. В этом случае сведения о работе с документами, вводимые с рабочих мест в подразделениях, могут автоматически собираться и накапливаться на сервере сети, формируя базу данных о состоянии и истории документооборота организации. Для организации такой работы с использованием сети организации разрабатываются специальные программы, называемые системами автоматизации делопроизводства и документооборота (АС ДОУ). Чем больше число рабочих мест, связанных с обработкой документов, охватывает такая система, тем эффективнее осуществляется управление. Наиболее рациональным является на сегодняшний день автоматизированный контроль за исполнением документов, который секретарь ведет на персональном компьютере.

Резервы сокращения объемов документооборота имеется и при размножении и копировании документов. Множительная техника создает удобства для работы: ускоряет обработку информации и процесс исполнения решений. Поэтому каждая организация стремится приобрести совершенную множительную машину и увеличивает тиражирование, часто без достаточных оснований. Для оптимального использования множительной технике рекомендуется: копировать документы с уменьшением формата и использовать обе стороны листа, применять выборочное копирование[8, 35-38].

В целях сокращения объема документооборота рекомендуется составление плана по следующим направлениям:

- в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях предусмотреть право подписи документов;

- ввести предварительное рассмотрение всей поступающей корреспонденции

- в номенклатурах дел сократить количество дел за счет ликвидации дублирования;

- унифицировать распорядительные документы, заменить директивные, инструктивные и т.п.

- разработать трафаретные тексты наиболее часто повторяющихся документов;

- повысить качество подготовки и оформления документов, унифицировать бланки в соответствии с действующими стандартами;

- расширить практику бездокументного решения служебных вопросов;

- для экономии бумаги усилить контроль за тиражированием документов;

- разработать табель необходимых документов с указанием сроков их подготовки и использования.

Задача сокращения объема документооборота имеет два основных аспекта – сокращение количества создаваемых документов и сокращение расхода ресурсов на производство документов.

2.2 Переход к безбумажной технологии управления

На современном этапе развития экономике отмечается стремление руководства организаций к реструктуризации систем и совершенствованию процедур управления и к уменьшению объемов документации на бумажных носителях, снижению стоимости ее обработки и повышению эффективности работы с ней на пути организации совместного доступа специалистов к информации, хранения и поиска документов.

Переход к безбумажной технологии управления предполагает выбор и применение методов организации безбумажной технологии управления, основывающейся на четырех 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 обеспечения, ориентированных на выполнение регламентированных организационно – управленческих задач. С появлением ПК (персональных компьютеров) разработка АРМ стала необходимым элементом информационной технологии независимо от уровня ее развития.

Цели создания АРМ:

- Повышение оперативности управленческого труда;

- сокращение трудозатрат на документирование, обработку и передачу документированной информации;

- Усилие контроля сроков исполнения документов;

- Упорядочение документооборота.

АРМ можно разделить на локальные и сетевые это зависит от используемых технических и программных средств. Сетевые АРМ позволяют совместно использовать информацию различным группам пользователей. Локальные АРМ дает возможность пользователю производить обработку данных на отдельном рабочем месте.

Концепция электронного документа возникла в 80-х гг. с появлением на рынке микрокомпьютеров и первого графического интерфейса.

Согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации": электронный документ (ЭД) является всякое "электронное сообщение, подписанное электронной цифровой подписью или иным аналогом собственноручной подписи"[13]. Переход к цифровым ЭД имеет свое преимущество перед документами на бумажных носителях это – создание, совместное использование, распространение, хранение, а также защита информации. Они могут увеличить производительность используемых приложений, уменьшить требования к размерам накопителей, сократить или полностью решить проблему потерь и неправильного размещения документов. ЭД могут одновременно использованы сотрудниками одной группы, отдела или весей организации. Доступ к ним занимает меньше времени в отличие от документов на традиционных, бумажных, носителях.

Ускоренный доступ к стратегической информации наряду со значительной экономией средств может обеспечить конкурентные преимущества. Защиту от несанкционированного доступа к ЭД обеспечивает электронно-цифровая подпись (ЭЦП) – 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[13].

За несколько лет концепция ЭД получила свое развитие от обычного графического образа документа до идеи электронного документооборота. Вторая концепция – это разработка системы электронного документооборота (СЭД), 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.

Главное назначение всех функций в СЭД – организация хранения ЭД и работа с ними. Система автоматически отслеживает изменения, сроки исполнения, движения документов, контролирует их версии. Комплексная СЭД охватывает весь цикл делопроизводства организации – от постановки задачи на создание документа до его списания в архив. СЭД настраиваема на существующую организационно – штатную структуру и систему делопроизводства организации, а также интегрируема с существующими корпоративными системами.

Основные пользователи СЭД являются крупные организации и иные структуры, чья деятельность сопровождается большим объемом создаваемых, обрабатываемых и хранимых документов.

Несмотря на все достоинства, внедрение СЭД не всегда приводит к получению ожидаемого эффекта. Главная причина – 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 корпоративного электронного архива (КЭА). Это интегрированная система глобального масштаба, обеспечивающая эффективный доступ и хранение огромных объемов ЭД. При этом технология должна включать как средства создания или наполнения банка данных, так и обеспечения его должного функционирования и развития.

Техническая возможность реализации КЭА появилась относительно недавно. Это связано с появлением недорогих носителей, повышение эффективности высокоскоростных вычислительных систем и сетей, технологий индексирования сверхбольших массивов данных; внедрением средств искусственного интеллекта, позволяющих моделировать и анализировать большие объемы информации.

Для реализации КЭА организуют сеть, включающие 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 ее 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 учетом специфики морфологии и семантики естественного языка.

Ввиду высоких требований к скорости доступа к поисковому образу документа и его ценности, данные должны храниться в надежных высоко-скоростных системах архивирования, а графические образы документов – на носителях, характеризуемых длительностью использования[15, С. 16].

Можно сделать выводы, что носителем информации выступает документ на различных основах. Рост объемов информации и соответственно документов потребовал внедрения техники для своевременной обработки документов, а с появлением компьютеров – и самой информации.

Можно с уверенностью сказать, что на сегодняшний день электронные системы являются самым эффективным способом оптимизации и рационализации документооборота организаций, а, следовательно, и документирования их управленческой деятельности. Но нужно отметить, что применение СЭД не дает желаемого результата без использования унифицированных, стандартизированных форм документов и без КЭА – только сочетание всех концепций и направлений совершенствования дает наилучший результат.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В связи с развитием электронно-вычислительной техники и внедрением автоматизированных систем управления все более актуальным становится вопрос об эффективности документационного обеспечения управления.

Среди методов, направленных на совершенствование документооборота, выделяются две группы: совершенствование технологии документооборота и сокращение объема документооборота.

Задача сокращения объема документооборота имеет два аспекта – сокращение количества создаваемых документов и сокращение расхода ресурсов на производство документов.

Существуют несколько эффективных способов оптимизации и рационализации документооборота – это применение электронных систем, СЭД и КЭА.

Данная курсовая работа представляла собой анализ проблем совершенствования документооборота и имела своей целью систематизацию, закрепление и расширение знаний о методах совершенствования документирования в управленческой деятельности.

Задачами курсовой работы являлись:

- изучение теоретических основ документирования управленческой деятельности;

- анализ проблем совершенствования документирования в управленческой деятельности;

- исследование методов совершенствования документирования в управленческой деятельности.

В первой части работы "Теоретические основы документирования управленческой деятельности" было рассмотрено становление документирования в России, совершенствование содержания и оформления документа, проанализированы основные правила организации документооборота на предприятии, проблема совершенствования документирования.

Во второй части "Методы совершенствования документирования" была раскрыта тема курсовой работы и исследованы методы совершенствования документирования.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРА

1. Басаков М.И. Делопроизводство: Конспект лекций. – Ростов н/Д., 2010. – 192 с.

2. Бондырева О.И. Документирование управленческой деятельности: курс лекций/ О.И. Бондырева. – М.: Высшая школа, ИНФРА – М., 2006. 474 с.

3. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения управления): Учебник для вузов/ Кузнецова Т.В., Санкина Л.В., Быкова Т.А. и др.; Под ред. Т.В. Кузнецовой М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001. 359 с.

4. Делопроизводство: Учебник для вузов/ под общ. ред. Проф. Т.В. Кузнецовой. – М.: МЦФЭР., 2004.

5. Дёмин С.Н. Документационный менеджмент: учебное пособие для вузов/ С.Н. Дёмин – СПб.: Проспект, 2005. 347 с.

6. Закон "О техническом регулировании" от 27 декабря 2002 года//http://www.consultant.ru

7. Закон "О стандартизации" от 10 июня 1993 года// http://www.consultant.ru

8. Кузнецов С.Л. Делопроизводство на компьютере (Компьютерные технологии в производстве). Под ред. С.Л. Кузнецова М.: Интел-Синтез, 1999. 276 с.

9. Ожегов С.И. Словарь русского языка/ Под ред. Н.Ю. Шведовой. 18-е изд., М.: Русский язык, 1987. 796 с.

10. Рубцов В.М. Государственное регулирование ДОУ/ В.М. Рубцов// Делопроизводство: информационно – аналитический журнал. – 2008. № 3. 11-16 с.

11. Советский Энциклопедический словарь/ Под ред. А.М. Прохорова. 4-е изд., испр. и доп. М.: Советская энциклопедия, 1990. 1632 с.

12. Степанов Е.А. Делопроизводство: образцы, документы, организация и технология работы/ Под ред. В.А. Кудрявцева. 2-е изд., испр. и доп. М.: Проспект, 2007. 455 с.

13. Федеральный Закон "Об информации, информационных технологиях и защите информации" от 27 июня 2006 года//http://www.consultant.ru

14. Федеральный Закон "Об электронной цифровой подписи" от 10 января 2002 года//http://www.consultant.ru

15. Фионова Л.Р. Современные технологии ДОУ – путь к повышению эффективности управления/ Л.Р. Фионова//Делопроизводство: информационно – аналитический журнал. – 2006. № 1. 16-20 с.

16. Электронная энциклопедия "Википедия"// http://ru.wikipedia.org