Оглавление

Введение

Глава 1 Организационная характеристика компании ЗАО «Жилищный капитал»

## 1.1 Анализ организационной структуры компании

[1.2 Характеристика деятельности компании](#_Toc236340698)

[1.3 Роль документооборота в структуре управления компанией](#_Toc236340699)

[Глава 2 Организация документооборота в компании ЗАО «Жилищный капитал»](#_Toc236340700)

[2.1 Общие положения организации документооборота в компании](#_Toc236340701)

[2.2 Этапы документооборота компании](#_Toc236340702)

[2.3 Система электронного документооборота](#_Toc236340703)

[Глава 3 Разработка рекомендаций по повышению эффективности документооборота компании ЗАО «Жилищный капитал»](#_Toc236340704)

[3.1 Проблемы и недостатки организации документооборота компании](#_Toc236340705)

[3.2 Рекомендации повышения эффективности документооборота компании](#_Toc236340706)

[Заключение](#_Toc236340707)

[Список литературы](#_Toc236340708)

[Приложения](#_Toc236340709)

# Введение

Актуальность. Современная российская экономика в качестве основной характеристики имеет активное формирование и развитие рыночных отношений и институтов. Ключевую роль в этом процессе должно играть предпринимательство. Как показывает мировой опыт, чем больше возможностей для расширения своей деятельности у класса предпринимателей, тем более высокими являются темпы развития национальной экономики. В этих условиях весьма значимым фактором является обеспечение благоприятных условий развития предпринимательской деятельности в стране.

В условиях стремительного прогресса, рыночных отношений и конкурентной экономики своевременное и правильное решение стратегических и тактических задач определяет жизнеспособность фирмы, организации.

Переход экономики Российской Федерации в рыночные условия и глубокие социально-политические изменения жизни общества вызвали кардинальное переустройство системы управления, обновление кадрового состава работников управления, что, естественно, самым существенным образом повлияло на организацию документационного обеспечения управленческой деятельности.

Объем организационно-распорядительной документации, образующейся в деятельности предприятия, составляет более 50 млрд. листов документов ежегодно, что подтверждается расчетными показателями, основанными на учетных данных Росархива.

Документ играет значимую роль в сфере управления, выступая инструментом, средством или способом осуществления процессов управления. Обоснованием данного утверждения, прежде всего, является то, что вся информация, необходимая для деятельности любого учреждения, концентрируется в документах.

Ученые-документоведы совершенно справедливо утверждают, что состав управленческих документов тесно связан с определенной управленческой функцией, изменение которой или потеря ею практической значимости в учреждении, прежде всего, является причиной модификации состава документов и оказывает непосредственное влияние на форму документа. При анализе прослеживается следующая логическая цепочка: функция управления – функция документа – вид документа. М.В.Ларин указывает на то, что изменения в системе управления влекут за собой изменения в системе делопроизводства, включающей в себя, помимо организации работы с документами, процесс документирования управленческой деятельности.

Документирование деятельности является важным аспектом работы любого предприятия: в организациях создаются документы, отражающие результаты и ведение производственной деятельности, финансовое состояние, работу с персоналом, материально-техническое обеспечение и т.п. Именно документы обеспечивают реализацию управленческих функций, в них определяются планы, фиксируются учетные и отчетные показатели и другая информация. В связи с этим, можно сказать, что от того как налажена работа с документами, во многом зависят оперативность и качество принимаемых решений, эффективность их выполнения и деятельность организации в целом.

Исследование эволюции документов управления, выявление и анализ факторов, определяющих изменения в видовом составе документов, в их формах, генезиса складывания документных систем на основе развития и дифференциации управленческих функций позволяет понять закономерности и направления развития документирования и документационного обеспечения управления, учитывать исторический опыт при совершенствовании современных систем документации.

Цель исследования: провести анализ документирования деятельности ЗАО Группа компаний «Жилищный капитал», которое ориентировано на осуществление деятельности в сегменте жилой недвижимости эконом-класса, в особенности – на работу в рамках национального проекта «Доступное и комфортное жилье – гражданам России».

В соответствии с целью в работе были определены задачи исследования:

* провести анализ организационной характеристики ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»;
* рассмотреть и проанализировать организацию документооборота ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»;
* выявить проблемы и недостатки организации документооборота ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»;
* разработать рекомендации повышения эффективности документооборота компании.

Объектом исследования является документационное обеспечение деятельности ЗАО Группа компаний «Жилищный капитал».

Предметом исследования является система документирования деятельности ЗАО Группа компаний «Жилищный капитал».

Теоретическую основу работы составили труды современных исследователей в области делопроизводства, а так же нормативно-методические документы, материалы специализированной периодической печати, Интернет-ресурсы.

Методологической основой послужили: исторический подход, системный и функциональный анализ.

Структура работы строилась в соответствии с поставленной целью и состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

# Глава 1 Организационная характеристика компании ЗАО «Жилищный капитал»

##

## 1.1 Анализ организационной структуры компании

Начав свою деятельность на рынке недвижимости в 1997 году как агентство по продаже недвижимости, сегодня ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» представляет собой группу из шести компаний, объединённых единым брендом.[[1]](#footnote-1)

В состав Группы входят[[2]](#footnote-2):

ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» является управляющей компанией Группы, определяет стратегию и тактику развития Группы компаний, осуществляет функции инвестора и заказчика строительства.

ООО «Торговый дом недвижимости «Жилищный капитал» является риэлтерской компанией, реализует новостройки и вторичное жилье в Москве, Подмосковье и в Краснодарском крае, оказывает помощь в оформлении прав собственности на недвижимость и в решении иных вопросов, связанных с приобретением жилья.

ООО «Управляющая компания «ЖК-Сервис» осуществляет работы по дизайну, отделке, и ремонту квартир и офисов, согласованию и регистрации перепланировок помещений.

ООО «ЖК-Эксплуатация» оказывает услуги по комплексному управлению объектами недвижимости Группы компаний «Жилищный капитал», а также технической эксплуатации и обслуживанию зданий, тепло – и электрогенерирующих установок.

ООО «ЖК-ПОДРЯД» выполняет подрядные работы по строительству объектов недвижимости, осуществляет функции генерального подрядчика, субподрядчика производит проектно – сметные, строительно-монтажные работы.

ООО «ЖК-ФИНАНС» осуществляет привлечение заемных средств в проекты Группы компаний, разрабатывает и реализует новые способы привлечения инвестиций.

ООО «ЖК-Развитие» занимается анализом рынка, поиском и привлечением новых инвестиционно-строительных площадок в Москве, Московской области, регионах России и странах Европы.

Все эти компании являются 100% дочерними предприятиями ЗАО «Жилищный капитал».

Стратегия Группы компаний ориентирована на осуществление деятельности в сегменте жилой недвижимости эконом-класса, в особенности – на работу в рамках национального проекта «Доступное и комфортное жилье – гражданам России».[[3]](#footnote-3)

Ответственное отношение к бизнесу для ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» означает также и ответственное отношение к обществу. Компания оказывает спонсорскую поддержку общеобразовательным учреждениям, участвует в различных форумах по проблемам детства и молодежи, постоянно заботится о ветеранах ВОВ и военной службы, оказывает помощь в социально-экономическом развитии некоторых районов г. Москвы. Предметом нашей особой заботы является восстановление Свято-Троицкого Стефано-Махрищского монастыря, одной из древнейших святынь Владимирской земли, одного из старейших и красивейших храмов Москвы - храма святого преподобного Симеона Столпника. Наши усилия в благотворительной сфере были высоко оценены общественностью, и в 2006 году компания была награждена золотой медалью «Национальное достояние» за «благородство помыслов и дел». [[4]](#footnote-4)

Началом истории Группы стало создание в 1997 г. ЗАО «Жилищный капитал» и получение им аккредитации при Москомархитектуре и Департаменте внебюджетной политики Правительства Москвы. На этом этапе компания представляла собой агентство недвижимости; в то же время компания выступила как поверенный Правительства Москвы по реализации проектов в московских новостройках: Митино, Ново-Косино, Жулебино, Северное и Южное Бутово.

Закономерным развитием деятельности стало участие ЗАО «Жилищный капитал» в проектах строительства жилья в качестве инвестора. В 1998 г. компания впервые инвестировала в строительство жилых домов в г. Долгопрудном и в г. Химках. Вскоре список инвестиционных проектов пополнился адресами в Мытищах, Чехове, Дедовске, Балашихе, Домодедово, Одинцово, Лыткарино, Щёлково, Люберцах.[[5]](#footnote-5)

С этого момента Группа переживает период активного развития, что выражается в существенном увеличении объемов деятельности. Накапливающийся опыт позволяет постоянно улучшать качество работ; кроме того, освоение новых направлений позволяет расширить список предлагаемых компанией услуг и сформировать уникальный пакет.

В 2002 году ЗАО «Жилищный капитал» получает лицензии на деятельность по строительству зданий и сооружений I и II уровней ответственности в соответствии с государственным стандартом и создает отдел капитального строительства.

В 2003 году Правительство Москвы предоставляет ЗАО «Жилищный капитал» право строительства жилых домов в столице, и уже в следующем году компания сдает пятисекционный кирпичный дом в г. Люберцах по ул. Шевлякова общей площадью более 13 000 кв. м.

В 2004-2005 гг. формируется современный облик Группы. Во главе с управляющей компанией ЗАО «Жилищный капитал» создается структура, цель которой – предоставление полного комплекса услуг на рынке недвижимости, включая функции инвестора и заказчика, а также выполнение строительно-монтажных работ, предоставление риэлтерских услуг, оформление прав собственности, согласование перепланировок, ремонт, дизайн и декорирование помещений, эксплуатацию и техническое обслуживание зданий.[[6]](#footnote-6)

В 2006 г. с целью привлечения внешнего финансирования проектов Группы создается ООО «ЖК-Финанс».

Надежность компании подтверждается лицензиями на осуществление строительства зданий и сооружений в соответствии с Госстандартом, на осуществление деятельности по производству и реализации тепловой энергии. Мы также являемся членом Ассоциации инвесторов г. Москвы, Российской гильдии риэлторов, Московской гильдии риэлторов, членом Российского союза промышленников и предпринимателей, Московской торгово-промышленной палаты. В феврале 2007 года решением Общественного Совета Московской торгово-промышленной палаты ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» включено в Реестр надежных предприятий г. Москвы.[[7]](#footnote-7)

Структура корпоративного управления компании сформирована с учетом всех требований и возможностей, предоставляемых на сегодняшний день как нормативно-правовой базой РФ, так и сложившейся успешной практикой.

Сформированная структура корпоративного управления компании, прежде всего, призвана обеспечить:

* максимальную эффективность и надлежащий контроль деятельности компании;
* гарантировать соблюдение прав и интересов как собственников компании (ее акционеров), так и инвесторов, кредиторов, партнеров компании, а также иных лиц, прямо или косвенно связанных с деятельностью компании;
* активное и стабильное развитие компании.

Структура корпоративного управления представлена на рис. 1.

ЗАО «Жилищный капитал» имеет постоянный, стабильный состав инженерно-технических работников, имеющих большой опыт работы в строительной отрасли, а также постоянный состав квалифицированных рабочих различных специальностей.[[8]](#footnote-8)

В Приложении 1 представлена организационная структура ЗАО «Жилищный капитал» (Приложение 1).



Рис. 1. Структура корпоративного управления[[9]](#footnote-9)

Как показал анализ, что организационная структура управления ЗАО «Жилищный капитал» – линейно-функциональная. Линейно-функциональная структура основана на тесном сочетании линейных и функциональных связей в аппарате управления. Она обеспечивает такое разделение труда, при котором линейные звенья принимают решения и управляют, а функциональные – консультируют, информируют, координируют и планируют хозяйственную деятельность. Руководитель функционального отдела является одновременно линейным руководителем непосредственно подчиненных ему работников.

Высшим органом управления ЗАО «Жилищный капитал» является общее собрание акционеров. Возглавляет ЗАО «Жилищный капитал» Генеральный директор управляющей компании. Он является единоличным исполнительно – распорядительным лицом общества, который возглавляет дирекцию, представляет в ней интересы общества и действует от его имени. В компетенцию Генерального директора входит совершение всякого рода следок выдача доверенностей; утверждение структуры, штатного расписания, должностных инструкций сотрудников Компании, положений о дочерних компаниях подписание приказов и указаний, обязательных для исполнения всеми работниками компании. [[10]](#footnote-10)

Непосредственно генеральному директору подчиняются Заместители генерального директора.

Таким образом, организационно-управленческая структура ЗАО «Жилищный капитал» соответствует требованиям рынка и специфике услуг компании.

##

## 1.2 Характеристика деятельности компании

Деятельность ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» - каждой его структуры и каждого его сотрудника – направлена на оптимальное решение одной из самых важных жизненных задач человека – приобретение жилья и его превращение в комфортный и уютный дом. Мы ясно понимаем, что от качества нашей работы зависит не только материальное, но и душевное и духовное благополучие наших клиентов, и именно этим обусловлены добросовестность и ответственность, с которой ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» всегда выполняет принятые на себя обязательства.[[11]](#footnote-11)

ЗАО «Жилищный капитал» предлагает широкий спектр различных работ и услуг в сфере недвижимости: это строительство, генеральный подряд, привлечение и управление финансами в сфере строительства, а также все операции с первичной и вторичной недвижимостью, техническая эксплуатация и управление недвижимостью, ремонт, отделка, дизайн помещений.[[12]](#footnote-12)

Кроме этого ЗАО «Жилищный капитал» предлагает следующие услуги[[13]](#footnote-13):

* сдача в аренду оборудования, помещений и иного имущества;
* операции с недвижимостью - риэлтерская деятельность;
* оказание консультационных услуг;
* торгово-закупочная деятельность;
* торгово-посредническая деятельность;
* снабженческо – сбытовая деятельность;
* строительство и ремонт жилых и нежилых помещений;
* лизинговая деятельность, включающая инвестиции в ценные бумаги, недвижимость, производство и другие сферы общественной жизни, как на территории РФ, так и за ее пределами;
* операции с ценными бумагами;
* организация и проведение аукционов, выставок, выставок-продаж, ярмарок, аукционов, торгов, как в РФ, так и за ее пределами;
* организация и проведение деловых встреч, симпозиумов, конференций, бизнес туров, круизов и др. туристических и деловых поездок; содействие в подготовке и оформлению правовой, экономической и др. документации, проведение переговоров, заключение контрактов как с российскими предприятиями, так и с иностранными (зарубежными) партнерами;
* разработка и внедрение перспективных технологий и другая научно-производственная деятельность, осуществление научно-исследовательских, проектно-изыскательских работ, выявление перспективных разработок и внедрение их во все сферы общественной жизни;
* проведение семинаров и тренингов;
* организация торгово-закупочной деятельности;
* организация и ведение оптовой и розничной торговли;
* внешнеторговая деятельность;
* осуществление иной деятельности, не запрещенной законодательством РФ.

Все перечисленные виды деятельности осуществляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется специальными Федеральными законами, Общество может заниматься только при получении специального разрешения (лицензии). [[14]](#footnote-14)

Приоритетным направлением компании является инвестиционно-строительная деятельность в сегменте жилой недвижимости экономического класса.

Для достижения своих целей ЗАО «Жилищный капитал» имеет право совершать любые незапрещенные законодательством РФ сделки и другие юридические акты с юридическими и физическими лицами, в том числе осуществлять внешнеэкономическую деятельность.[[15]](#footnote-15)

При осуществлении видов деятельности, на которые распространяются ограничения, предусмотренные действующим законодательством России, ЗАО «Жилищный капитал» в установленном порядке получает лицензии.

##

## 1.3 Роль документооборота в структуре управления компанией

Согласно Основным положениям государственной службы документационного обеспечения управления в состав делопроизводственной службы, как правило, включаются: подразделения по учету и регистрации, контролю, совершенствованию работы с документами и внедрению технических средств, рассмотрению писем, секретариат, экспедиция, машинописное бюро, архив.[[16]](#footnote-16)

Служба делопроизводства представлена управлением документационного обеспечения административно-правового департамента ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». В управление документационного обеспечения входят следующие отделы: курьерский отдел, отдел документооборота, отдел архивного хранения документов. Руководит управлением документационного обеспечения Директор.

В обязанности директора управления документационного обеспечения административно-правового департамента входит (приложение 2):[[17]](#footnote-17)

1. Организовывать регистрацию и учет документов (доверенностей, договоров, служебных писем), поступающих в Компанию извне, а также создаваемых в Компании.
2. Контролировать прохождение документов (служебных писем, доверенностей, договоров) в Компании на всех этапах.
3. Еженедельно готовить отчеты о ходе согласования договоров (с разбивкой по конкретным документам и участникам согласования) и предоставлять их Директору административно-правового департамента для последующего доклада Заместителю генерального директора по корпоративной и административной деятельности.
4. Организовывать техническое оформление и подготовку к подписанию Генеральным директором договоров, согласованных в установленном порядке.
5. Организовывать своевременную передачу в административное управление административно-правового департамента документов для представления Генеральному директору на рассмотрение и подписание.
6. Возглавлять работу по ведению баз данных по документообороту.
7. Контролировать своевременность подписания, отправки и получения документов от контрагентов (контрагентам).
8. Руководить работой по ведению архивного дела в Компании.
9. Организовывать работу по созданию справочного аппарата по документам, обеспечивать удобный и быстрый их поиск.
10. Участвовать в работе по экспертизе научной и практической ценности архивных документов (в составе постоянно действующей экспертной комиссии).
11. Обеспечивать контроль состояния документов, своевременности их восстановления, соблюдения в помещениях архива условий, необходимых для обеспечения сохранности документов.
12. Организовывать выдачу в соответствии с поступающими запросами архивных копий и документов, составление необходимых справок на основе сведений, имеющихся в документах архива, подготовку данных для составления отчетности о работе архива.

Директору управления документационного обеспечения административно-правового департамента непосредственно подчиняется Начальник отдела документооборота управления документационного обеспечения административно-правового департамента.

Начальник отдела документооборота управления документационного обеспечения административно-правового департамента обязан (приложение 3)[[18]](#footnote-18):

* 1. Обеспечивать регистрацию и учет документов (доверенностей, договоров, служебных писем), поступающих в Компанию извне, а также создаваемых в Компании.
	2. Координировать процесс согласования договоров в электронном и в бумажном виде (включая обработку результатов такого согласования, а также визирование согласованных договоров компетентными должностными лицами Компании).
	3. Обеспечивать техническое оформление и подготовку к подписанию Генеральным директором договоров, согласованных в установленном порядке (распечатывание, скрепление, нумерация страниц и т.д.).
	4. Организовывать своевременную передачу в административное управление административно-правового департамента документов для представления Генеральному директору на рассмотрение и подписание.
	5. Обеспечивать ведение баз данных по документообороту.
	6. Организовывать работу по обеспечению своевременности подписания, отправки и получения документов от контрагентов (контрагентам).

Менеджер отдела документооборота управления документационного обеспечения административно-правового департамента подчиняется непосредственно Начальнику отдела документооборота управления документационного обеспечения административно-правового департамента.

Менеджер отдела документооборота управления документационного обеспечения административно-правового департамента обязан (приложение 4)[[19]](#footnote-19):

* 1. Регистрировать и учитывать документы (доверенности, договоры, служебные письма), поступающие в Компанию извне, а также создаваемые в Компании.
	2. Участвовать в ведении делопроизводства отдела документооборота управления документационного обеспечения административно-правового департамента.
	3. Организовывать согласование договоров в электронном и в бумажном виде (включая визирование согласованных договоров компетентными должностными лицами Компании).
	4. Осуществлять техническое оформление и подготовку к подписанию Генеральным директором договоров, согласованных в установленном порядке (распечатывание, скрепление, нумерация страниц и т.д.).
	5. Передавать в административное управление административно-правового департамента документы для представления Генеральному директору на рассмотрение и подписание.
	6. Вести базы данных по документообороту.
	7. Участвовать в работе по обеспечению своевременности подписания, отправки и получения документов от контрагентов (контрагентам).
	8. Составлять описи документов для передачи по назначению.

**Выводы по главе 1**

Таким образом, можно сделать вывод, что начав свою деятельность на рынке недвижимости в 1997 году как агентство по продаже недвижимости, сегодня ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» представляет собой группу из шести компаний, объединённых единым брендом.

Стратегия Группы компаний ориентирована на осуществление деятельности в сегменте жилой недвижимости эконом-класса, в особенности – на работу в рамках национального проекта «Доступное и комфортное жилье – гражданам России».

Организация работы с документами - это организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения. Документооборот - движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

Документооборот представляет собой главную организационную проблему деятельности службы делопроизводства ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» и проблему технологии документационных процессов, поэтому занимает место узлового звена системы делопроизводства предприятия.

Проведем анализ организации документооборота компании ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал».

# Глава 2 Организация документооборота в компании ЗАО «Жилищный капитал»

##

## 2.1 Общие положения организации документооборота в компании

В любой организации существует документооборот. Документация бывает различных типов (систем), основными можно назвать такие типы, как: организационно-правовая документация, распорядительная, информационно-справочная, Плановые документы, отчетной документации, договорной документации.[[20]](#footnote-20)

Рассмотрим подробнее их сущность.

Организационно-правовые документы являются правовой основой деятельности организации и содержат положения, основанные на нормах административного права и обязательные для исполнения. Распорядительные документы – это документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов деятельности организации. Эти документы регулируют и координируют деятельность, позволяют органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач. Информационно-справочные документы сообщают сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. инициируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия. Они не содержат поручений, не обязывают выполнять поручения.[[21]](#footnote-21)

Система плановой документации. Общим назначением плановой документации является установление целей и задач деятельности организации, определение необходимых ресурсов и распределение их по целям и задачам. Плановые документы – это программы, планы, графики. Планироваться может деятельность организации в целом, по отдельным направлениям деятельности и подразделениям. Система отчетной документации. Документы, входящие в систему отчетной документации, – это документы, с помощью которых реализуется управленческая функция контроля за деятельностью. Система отчетной документации представлена такими видами документов как отчет, справка (отчетного характера). На рисунке 2 представлены основные документы перечисленных выше систем документирования.

Системы документации организации

**СИСТЕМА ОРГАНИЗАЦИОННО-**
**ПРАВОВОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

**СИСТЕМА РАСПОРЯДИТЕЛЬНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

**СИСТЕМА ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

Устав

Учредительный договор

Положение об организации

Положение о структурном подразделении

Положение о коллегиальном (или совещательном) органе

Регламент

Штатное расписание

Инструкция

Должностная инструкция

Распорядительные документы, издаваемые в условиях единоличного принятия решения

Распорядительные документы, издаваемые в условиях коллегиального принятия решения

Процедура издания распорядительных документов в условиях единоличного принятия решения

Процедура издания распорядительных документов в условиях коллегиального принятия решения

Приказ

Распоряжение

Указание

Решение

Постановление

Докладная записка

Служебная записка

Объяснительная записка

Предложение

Представление

Заявление

Протокол

Акт

Справка

Сводка

Заключение

Отзыв

Перечень

Список

Переписка

Служебное письмо

Сопроводительное письмо

Письмо-просьба

Письмо-запрос

Письмо-ответ

Письмо-сообщение

Письмо-подтверждение

Информационное письмо

Гарантийное письмо

Письмо-извещение

Письмо-приглашение

Письмо-предложение

Письмо-напоминание

Письмо-требование

Письмо-благодарность

Письмо-поздравление

Телеграмма

Телекс

Факсограмма (факс)

Телефонограмма

Электронное сообщение

Рис. 2. Системы документации организации

Система договорной документации. В процессе осуществления своей деятельности любая организация вступает во взаимоотношения с другими организациями и лицами. Эти взаимоотношения необходимы, прежде всего, для реализации целей и задач организации. Ее взаимоотношения с внешними контрагентами (организациями, лицами) осуществляется с помощью договоров.

Документооборот — движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки. Рациональная организация документооборота чрезвычайно важна для каждой организации.[[22]](#footnote-22) При этом необходимо соблюдать следующие принципы:

1. оперативность движения документов по наиболее короткому пути с минимальными затратами труда и времени;
2. однократность пребывания документа в одном структурном подразделении или у одного исполнителя;
3. параллельность выполнения различных операций по обработке документа с целью сокращения времени его пребывания в сфере делопроизводства и повышения оперативности исполнения.

В документообороте участвуют документы, обладающие различными свойствами, что обусловливает особенности работы с ними. Данное обстоятельство определяет необходимость качественной характеристики документооборота.

Выделяются следующие группы документов, участвующих в документообороте.

По месту изготовления назначают документы[[23]](#footnote-23):

* получаемые извне (входящие документы);
* созданные в организации, функционирующие в данной организации (внутренние документы) или отправляемые в другие организации (исходящие документы).

Входящие документы различаются по корреспондентам (авторам документов, от которых они получены):

* от вышестоящих инстанций (руководящие документы, предписания, приказы);
* подведомственных организаций (отчеты, информация о состоянии дел, предложения, просьбы);
* других организаций: клиентов, поставщиков, покупателей (деловая переписка);
* частных лиц (письма, заявления, жалобы).

Такой анализ необходим для создания базы данных постоянных корреспондентов, с которыми организация ведет переписку. Эти данные используются при направлении в эти организации ответных документов и при установлении связи с руководством этих организаций по телефону.

Документы, созданные в организации, разделяются:[[24]](#footnote-24)

а) по видам документов:

* организационно-распорядительные;
* информационно-справочные;
* учетно-отчетные и др.;

б) по характеру содержания:

* инициативные (требующие ответа или исполнения);
* присланные / отправляемые для сведения;
* ответные;

в) по направлению движения:

* направляемые руководителю организации;
* направляемые в структурные подразделения;
* направляемые конкретным исполнителям;

г) по сфере функционирования:

* внутренние;
* исходящие.

Внутренние документы разделяются по направлению движения[[25]](#footnote-25):

* отправляемые в подразделения (филиалы);
* функционирующие внутри организации.

Таким образом, документы организации можно изучать с различных точек зрения и каждый отток будет иметь особенности в движении и обработке. Анализ документооборота можно выразить графически[[26]](#footnote-26):

**Документы, создаваемые в организации**

Внутренние

Исходящие

Виды документов

Инициативные или во исполнение заданий

По корреспондентам

Инициативные или ответные

Ожидающие ответа или нет

**Входящие документы (поступающие от организаций)**

Виды документов

Требующие исполнения или присланные для сведения

вышестоящие

нижестоящие

не соподчиненные

Инициативные или ответные

частные лица

Корреспонденты

#### Рис. 3. Документооборот в организации

Документооборот ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» регулируется инструкцией по делопроизводству (приложение 5).

Инструкция по делопроизводству в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» разработана в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» и иными внутренними нормативными документами ЗАО «Жилищный капитал».

Инструкция по делопроизводству устанавливает общие требования к функционированию служб документационного обеспечения управления, документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал».

Положения инструкции распространяются на организацию работы с документами независимо от вида носителя, включая их подготовку, регистрацию, учет и контроль исполнения, осуществляемые с помощью автоматизированных (компьютерных) технологий.[[27]](#footnote-27)

Правила работы с документами, содержащими служебную информацию ограниченного распространения, установлены в Инструкции по организации и ведению конфиденциального делопроизводства в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал», утвержденной приказом генерального директора.

Организация, ведение и совершенствование системы документационного обеспечения управления на основе единой технической политики и применения современных технических средств в работе с документами, методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с документами в подразделениях ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» осуществляются структурным подразделением, на которое возложены функции по документационному обеспечению управления – административно-правовой департамент.[[28]](#footnote-28)

При применении ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» электронного документооборота административно-правовым департаментом (административным управлением, управлением документооборота совместно с управлением информационных технологий) разрабатываются маршруты движения документов.

В деятельности ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» образуются следующие группы документов[[29]](#footnote-29):

* организационно-распорядительные документы - локальные нормативные документы Общества, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности Общества, его подразделений и должностных лиц:
* приказы генерального директора по основной деятельности;
* приказы генерального директора по административно-хозяйственным вопросам;
* распоряжения генерального директора по основной деятельности;
* протоколы совещаний;
* положения, инструкции, правила, регламенты;
* внутренние документы (служебные записки);
* служебные письма (поступающие в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» и создаваемые в компании);
* договоры (поступающие в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» и создаваемые в компании).

Каждая из вышеперечисленных групп, исходя из содержания конкретных документов, подразделяется на типы (приложение 7)[[30]](#footnote-30).

* Документы по инвестиционной (производственной) деятельности.
* Документы по строительству.
* Документы по финансовой и внешнеэкономической деятельности.
* Документы по кадровой деятельности.
* Документы по общим вопросам (по вопросам безопасности и материально-технического обеспечения).
* Документы по корпоративной и административной деятельности.

Каждый тип документов, в свою очередь, состоит из нескольких видов[[31]](#footnote-31).

1. Документы по инвестиционной (производственной) деятельности:

* инвестиционные соглашения, контракты и договоры (включая предварительные), приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры о долевом участии в строительстве объектов недвижимости (включая предварительные), приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры уступки прав и (или) перевода долга (включая предварительные) по инвестиционным соглашениям, контрактам и договорам, по договорам о долевом участии в строительстве объектов недвижимости, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры купли-продажи объектов недвижимости (включая предварительные), приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* агентские договоры, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним, агенты отчета;
* договоры по рекламе и маркетингу, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* иные договоры по инвестиционной (производственной) деятельности, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* соглашения о зачете встречных требований по вышеперечисленным договорам;
* стратегии реализации инвестиционных проектов;
* бизнес-планы, технико-экономические обоснования, заключения, справки;
* планы продаж и рекламных мероприятий;
* положения, инструкции, регламенты, а также письма и служебные записки по вопросам инвестиционной (производственной) деятельности.

2. Документы по строительству:

* договоры аренды земли (под строительство и реконструкцию объектов недвижимости), приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры строительного подряда, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* иные договоры по строительству, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* документы унифицированных форм № КС-2, № КС-3 (акты приемки выполненных работ, справки о стоимости выполненных работ и затратах);
* исходно-разрешительная и проектно-сметная документация;
* положения, инструкции, регламенты, а также письма и служебные записки по вопросам строительства.

3. Документы по финансовой и внешнеэкономической деятельности:

* договоры об участии в целевом финансировании, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* кредитные договоры, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры залога по финансовым обязательствам, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры поручительства по финансовым обязательствам, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры о предоставлении банковских гарантий, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры займа, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры купли-продажи векселей, других ценных бумаг и акты к ним, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* акты предъявления векселей для погашения;
* договоры об открытии счетов, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* иные договоры по финансовой и внешнеэкономической деятельности, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* финансовые обоснования по проектам и по себестоимости проектов;
* положения, инструкции, регламенты, а также письма и служебные записки по вопросам финансовой и внешнеэкономической деятельности.

4. Документы по вопросам кадровой политики:

* договоры по кадровой деятельности, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры по повышению квалификации работников, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* приказы по кадрам;
* должностные инструкции, положения о структурных подразделениях;
* положения, инструкции, регламенты, а также письма и служебные записки по вопросам кадровой деятельности.

5. Документы по общим вопросам:

* договоры о допуске работников к информации, отнесенной к коммерческой и служебной тайне, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры о соблюдении противопожарной безопасности, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры по материально-техническому обеспечению (хозяйственной деятельности), приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* договоры аренды зданий, помещений и имущества (в том числе транспортных средств), приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* положения, инструкции, регламенты, а также письма и служебные записки по общим вопросам (вопросам безопасности и материально-технического обеспечения).

6. Документы по корпоративной и административной деятельности:

* договоры купли-продажи акций, долей в уставном капитале Общества и других юридических лиц, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* реестр владельцев ценных бумаг (журнал учета входящих документов, журнал лицевых счетов, регистрационный журнал);
* протоколы заседаний общего собрания акционеров, совета директоров, попечительского совета;
* решения, принимаемые Обществом в качестве единственного участника дочерних обществ;
* приказы генерального директора по основной деятельности и по административно-хозяйственным вопросам;
* распоряжения генерального директора по основной деятельности;
* протоколы совещаний, проводимых генеральным директором;
* договоры по информационному обслуживанию (базам данных), автоматизации и программному обеспечению, приложения, дополнительные соглашения и акты к ним;
* положения, инструкции, регламенты, а также письма и служебные записки по вопросам корпоративной и административной деятельности.

Далее рассмотрим этапы документооборота ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал».

## [2.2 Этапы документооборота](#_Toc197311939) компании

Документооборот предприятия можно разделить на следующие этапы:

* Регистрация и учет поступающих в организацию документов
* Подготовка и регистрация отправляемых документов
* Прохождение внутренних документов
* Учет объема документооборота
* Контроль за исполнением документов

Рассмотрим этапы более подробно.

I. Регистрация и учет поступающих в организацию документов

Доставка документов в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» осуществляется, как правило, средствами почтовой связи и по электронным каналам, а также нарочным.[[32]](#footnote-32)

С помощью почтовой связи в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» доставляется письменная корреспонденция в виде писем, почтовых карточек, бандеролей и мелких пакетов, а также печатные издания. По каналам электронной связи поступают факсограммы, телефонограммы, электронные документы.[[33]](#footnote-33)

Для обеспечения оперативной доставки документов в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал», в составе административно-правового департамента (управления документооборота), функционирует курьерский отдел (приложение 6).

Письма, поступающие в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» на бумажных носителях, проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение в административном управлении, регистрацию, рассмотрение генеральным директором и доставляются ответственным лицам. Прием, обработка и распределение поступающих писем осуществляются в административном управлении.

Конверты с письмами, адресованными генеральному директору, а также без указания конкретного лица или структурного подразделения, вскрываются (за исключением конвертов с пометкой «лично»), проверяется правильность доставки, целостность упаковки писем. Ошибочно доставленные письма пересылаются по принадлежности или возвращаются отправителю. При отсутствии на письме адреса отправителя конверт прилагается к письму.

Конверты с корреспонденцией, поступившей в адрес конкретного работника с пометкой «лично», передаются работнику без вскрытия. Если в конверте служебный документ, то адресат после прочтения возвращает его в канцелярию для регистрации. В отдельных случаях (на документе нет даты, адреса отправителя) вместе с документом необходимо сохранять конверты. Конверты с обращениями граждан сохраняются всегда.[[34]](#footnote-34)

Все поступившие документы проходят стадию предварительной обработки, когда происходит распределение поступившей корреспонденции по отдельным руководителям, направляя к ним только те, которые непосредственно относится к их компетенции. Обработка документов должна проводиться в течение суток с момента поступления в организацию. При поступлении в организацию срочной корреспонденции допускается передавать ее руководителю, минуя этапы предварительной обработки. Процесс регистрации проводится в таких случаях после принятия решения.

Исходя из оценки документа и в соответствии с функциями структурных подразделений производится распределение поступающих документов. Документы, адресованные конкретным должностным лицам, как правило, после регистрации передаются им. Допускается при отсутствии руководителя передавать документ для исполнения должностному лицу с последующей информацией руководителя.[[35]](#footnote-35)

Полученное письмо регистрируется в журнале регистрации поступающих писем с указанием следующих сведений: корреспондент, номер и дата письма, входящий номер и дата поступления, краткое содержание, исполнитель.

На полученном письме, в правой нижней части лицевой стороны первой страницы, проставляется регистрационный штамп установленной формы. Наряду с регистрационным штампом на письме, в левой верхней части лицевой стороны первой страницы, проставляется штамп «РЕЗОЛЮЦИЯ» установленной формы.[[36]](#footnote-36)

Письма, адресованные генеральному директору, а также без указания конкретного лица или структурного подразделения предварительно рассматриваются в административном управлении, а затем направляются генеральному директору или в подразделение.

Предварительное рассмотрение писем проводится с целью распределения поступивших писем на требующие обязательного рассмотрения генеральным директором и направляемые непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям.

Поступившие телеграммы принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема, регистрируются в журнале регистрации поступающих писем, а затем передаются на рассмотрение генеральному директору и исполнение.

Текст поступившей телефонограммы записывается (печатается) получателем, регистрируется в журнале регистрации поступающих писем и оперативно передается генеральному директору или иному должностному лицу, которому она адресована.

При поступлении в компанию договора/соглашения/контракта (приложения, дополнительного соглашения или акта к любому из вышеперечисленных документов) на бумажном носителе действует следующий порядок:

Договоры могут поступать в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» как с сопроводительными письмами (в виде приложений к ним), так и без сопроводительных писем, (например, от работников Общества и/или контрагентов).[[37]](#footnote-37)

Договоры, поступающие без сопроводительных писем, передаются в управление документооборота, где учитываются с использованием автоматизированной системы согласования документов. Отдельно ведутся базы данных: по юридическим и физическим лицам, по группам, типам и видам документов. Учет договоров в АССД производится путем заполнения электронной карточки (ЭК) установленной формы каждого из договоров.[[38]](#footnote-38)

Работник управления документооборота вносит информацию о полученном договоре в журнал учета договоров с физическими/юридическими лицами или в журнал регистрации актов с физическими/юридическими лицами (в зависимости от вида документа), а также в базу данных АССД посредством создания ЭК. Наряду с другими данными в ЭК в обязательном порядке фиксируются фамилия, имя, отчество работника ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал», от которого поступил договор, или наименование (для физического лица - фамилия, имя отчество) контрагента (если договор поступил непосредственно от контрагента).[[39]](#footnote-39)

Подлинник договора с бланком резолюции передается в административное управление для представления на рассмотрение генеральному директору, о чем работник управления документооборота делает отметку в ЭК.

Если договор поступил в виде приложения к письму, он вместе с подлинником письма поступает в административное управление для представления на рассмотрение генеральному директору.

Все поступающие в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» документы (независимо от их вида), передаются на рассмотрение генеральному директору централизованно – работниками административного управления.

Перед представлением на рассмотрение генеральному директору документы должны быть отсортированы по видам и разложены по соответствующим папкам.

Рассмотренные генеральным директором документы возвращаются в административное управление. Содержание резолюций, вынесенных генеральным директором на письмах, вносится в журнал регистрации поступающих писем.

Письма передаются на исполнение - подлинники писем хранятся в административном управлении, а исполнителям передаются копии под роспись на обороте первой страницы подлинника письма.

Подлинники договоров, поступивших в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» без сопроводительных писем и прошедших учет в управлении документооборота, передаются исполнителям для работы, а электронные копии таких договоров (вместе с электронными копиями заполненных бланков для резолюций) – в управление документооборота.[[40]](#footnote-40)

Подлинники договоров, поступивших в компанию в виде приложений к письмам, передаются в управление документооборота. После учета работник управления документооборота передает исполнителю подлинник договора для работы; электронная копия договора (вместе с электронной копией заполненного бланка для резолюции) хранится в управлении документооборота.

При передаче и приеме документов по каналам факсимильной связи необходимо руководствоваться следующими требованиями[[41]](#footnote-41):

* ответственность за содержание передаваемой информации возлагается на исполнителя, подготовившего документ к передаче, и ответственное должностное лицо;
* подлежащие передаче документы регистрируются в журнале регистрации отправляемых факсов;
* подлинники документов после передачи возвращаются исполнителям с отметкой о времени отправки;
* поступившие факсограммы регистрируются в журнале регистрации поступающих писем, передаются адресатам под расписку в день их приема, срочные - немедленно;
* поступивший вслед за факсограммой подлинник документа направляется в соответствующее подразделение-исполнитель.

Документы в электронном виде, поступающие в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал», проходят прием, регистрацию, предварительное рассмотрение, рассмотрение генеральным директором и доставляются исполнителям.

Прием и регистрация документов в электронном виде в журнале регистрации поступающих писем, поступивших на электронный адрес ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал», осуществляется административным управлением.

II. Подготовка и регистрация отправляемых документов

Исходящие документы создаются в организации и предназначены для отправки другим организациям или частным лицам. Основные этапы обработки исходящих (отправляемых) документов довольно просты[[42]](#footnote-42):

* составление проекта документа;
* согласование проекта;
* проверка правильности оформления документа, печать;
* подписание (согласование, утверждение, простановка оттиска печати);
* регистрация;
* тиражирование;
* отправка первого экземпляра документа адресату;
* подшивка второго экземпляра в дело.

Составленный проект документа передают на подпись руководителю учреждения или структурного подразделения. До передачи на подпись исполнитель проверяет правильность содержания, составления и оформления документа, наличие виз и приложений, а также материалов, на основании которых он готовился. Эти материалы передают руководителю вместе с проектом документа или же они находятся у исполнителя и передаются руководителю по его требованию.[[43]](#footnote-43)

После подписания руководителем документа, отправляемого организацией, на первом листе документа, который оформляется на бланке, ставится дата отправления и регистрационный номер.

Документы, отправляемые ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал», передаются почтовой и электронной связью, а также силами курьерского отдела управления документооборота.

Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется управлением документооборота (курьерским отделом) в соответствии с действующими правилами оказания услуг почтовой связи в Российской Федерации.

С помощью средств электронной связи структурные подразделения осуществляют передачу соответствующих факсограмм, телефонограмм, электронных документов.[[44]](#footnote-44)

Документы для курьерской доставки передаются в курьерский отдел полностью оформленными, зарегистрированными (по необходимости), с приложением заполненной заявки на доставку

При передаче отправляемого письма адресату на его копии проставляется отметка о вручении. Копию письма с отметкой о вручении работник курьерского отдела передает в административное управление для хранения.

Важный момент в делопроизводственном процессе — текущее хранение и использование в справочно-информационных целях внутренней, поступившей и исходящей документации. Для быстрого поиска документов в организации создаются СЭД, при помощи которых осуществляется контроль за местонахождением документов в организации. Основой для создания таких систем служит номенклатура дел, система документооборота и сложившиеся традиции ведения делопроизводства в конкретной организации. Номенклатура включает в себя перечень всех дел, заведенных в организации для реализации целей управления производством и кадрами. Сроки хранения документов, указанные в номенклатуре, определяются нормативными документами. По истечении сроков текущего хранения документы передаются в архив или подлежат уничтожению.[[45]](#footnote-45)

III. Прохождение внутренних документов

Прохождение внутренних документов на этапах их подготовки и оформления организуется в соответствии с общим порядком обращения исходящих, а на этапе исполнения (использования) – входящих документов. Регистрируются внутренние документы после их рассмотрения (подписания) руководством.

Проекты приказов и распоряжений генерального директора, а также протоколов совещаний, проводимых генеральным директором, подготавливаются в административном управлении и оформляются в соответствии с требованиями раздела II настоящей инструкции. По необходимости проекты указанных протоколов согласовываются с участниками совещаний либо на бумажном носителе либо в электронном виде посредством буфера обмена информацией или с использованием АССД.[[46]](#footnote-46)

Проекты иных ОРД после подготовки в соответствующих структурных подразделениях и согласования с заинтересованными подразделениями и должностными лицами передаются в административное управление, которое осуществляет контроль за правильностью их оформления.

После подписания (утверждения) генеральным директором ОРД регистрируются работниками административного управления в соответствующем журнале регистрации (в зависимости от вида документа) в соответствии с номенклатурой дел ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал».

Размноженные экземпляры подписанных (утвержденных) генеральным директором и зарегистрированных ОРД в обязательном порядке рассылаются в структурные подразделения, в ведении которых находятся соответствующие вопросы.

Передача внутренних документов между структурными подразделениями осуществляется через лиц, ответственных за ведение делопроизводства в конкретном подразделении. Внутренние документы передаются и принимаются с соответствующей отметкой в журналах регистрации внутренней переписки (входящей и исходящей), которые ведутся в структурных подразделениях в соответствии с номенклатурой дел компании.[[47]](#footnote-47)

IV. Учет объема документооборота

Объем документооборота – это количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период, обычно за год[[48]](#footnote-48). Учет объема документооборота в учреждении организуется для установления условного объема обрабатываемой информации и загрузки подразделений и отдельных работников, получения данных для проектирования мероприятий по совершенствованию делопроизводства и выбора наиболее целесообразных технических средств его механизации.

При определении объема документооборота учитывают все документы, независимо от их содержания, авторства, объема, копийности, факта регистрации, числа инстанций их рассмотрения и пр. Входящие, исходящие и внутренние документы подсчитывают раздельно. Копии документов, изготовленные средствами оперативного размножения, также учитываются отдельно.[[49]](#footnote-49)

V. Контроль за исполнением документов

Контроль за исполнением документов и принятых решений – неотъемлемая функция управления, необходимый элемент организации управленческой деятельности и важная составная часть делопроизводственного процесса. Цель контроля – содействие своевременному и правильному исполнению решений, заданий и поручений руководства, обеспечение получения информации, необходимой для оценки деятельности подразделений и исполнителей.

Контрольная деятельность предполагает, с одной стороны, контроль за исполнением документов по существу поставленных в них вопросов, а с другой – за соответствием формы создаваемых документов их содержанию и за своевременностью исполнения. Первую группу контрольных операций выполняют руководители всех рангов, вторую – делопроизводственная служба учреждения с входящей в ее состав службой контроля исполнения.[[50]](#footnote-50)

Основные задачи контрольной службы – контроль за сроками исполнения входящих, исходящих и внутренних документов и устных указаний руководства; обобщение данных, получаемых в результате контрольной деятельности, и доведение их до сведения руководства; разработка предложений по ускорению и совершенствованию документооборота, укреплению исполнительской дисциплины.

Важным условием эффективности контроля является его централизация. Контрольные операции следует сосредоточить в одном структурном подразделении либо у одного сотрудника. Контрольные функции должны быть изложены в Инструкции по делопроизводству; обязанности, права и ответственность, связанные с контрольной деятельностью, – в должностной инструкции.[[51]](#footnote-51)

Контроль исполнения документов в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» включает: постановку документа на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного документа с контроля, направление исполненного документа в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения документов, информирование генерального директора и руководителей структурных подразделений о состоянии исполнения документов. Контролю подлежат все зарегистрированные документы, требующие исполнения.[[52]](#footnote-52)

В ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» установлены следующие сроки работы с документами (сроки исполнения документов):

* срок подготовки ответа на поступившее письмо - 3 рабочих дня;
* срок подготовки ответа на поступившее письмо претензионного характера - 30 рабочих дней;
* срок подготовки договора (работы с поступившим договором) – 7 рабочих дней;
* срок работы с иными документами, требующими исполнения – 3 рабочих дня.

Сроки работы с документами, установленные настоящей инструкцией, исчисляются, начиная со дня получения ответственным лицом (исполнителем) соответствующего поручения.

Вышеуказанные сроки работы с документами применяются, если генеральным директором или иным должностным лицом, ответственным за исполнение конкретного документа, не установлен иной срок. В случае наличия на документе резолюции «Срочно» применяется срок работы с документом – 1 рабочий день.

Контроль исполнения ОРД, внутренних документов (служебных записок), адресованных генеральному директору и требующих исполнения согласно соответствующим резолюциям, а также служебных писем обеспечивается административным управлением с использованием автоматизированной системы контроля исполнения документов (АСКИД).[[53]](#footnote-53)

При постановке документа на контроль в АСКИД в обязательном порядке вносится информация: о предмете поручения, сроке исполнения, ответственном лице, а также делается отметка о контроле, которую обозначают словами «На контроле». На оригинале документа, требующего исполнения и находящегося на контроле, отметка не ставится.[[54]](#footnote-54)

В случае нарушения установленного срока ответственное лицо обязано сообщить директору административного управления о причинах такого нарушения.

Директор административного управления еженедельно представляет генеральному директору информацию о находящихся на контроле документах и ходе их исполнения по форме, согласованной с генеральным директором.

Контроль соблюдения сроков исполнения служебных записок на подготовку договоров, а также сроков согласования договоров обеспечивается управлением документооборота с использованием АССД.

Контроль исполнения заключенных договоров обеспечивается юридическим управлением с использованием контрольной картотеки, которая систематизируется по объектам, контрагентам, срокам исполнения документов, по исполнителям, группам документов.

Контроль исполнения документов - совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.

Организация контроля за исполнением документов в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» обеспечивает их своевременное и качественное исполнение (рис. 4).



Рис. 4. Контроль исполнения документов

Технология контроля состоит из постановки документа на контроль, проверки своевременного доведения документа до исполнителя, предварительной проверки и регулирования хода исполнения, учета и обобщения результатов контроля исполнения документов, информирования руководителя ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал».

##

## 2.3 Система электронного документооборота

Система документооборота – это выстроенная система движения документов, подтверждающих осуществление всех действий сотрудников компании (хозяйственных операций), с должностными инструкциями каждому сотруднику, участвующему в бизнес-процессах.

Система управления документооборотом невозможна без гарантированной сохранности электронных документов, которая делится на физическую сохранность файлов, обеспечение условий для считывания информации в долговременной перспективе и обеспечение условий для воспроизведения электронных документов.

Система документооборота (ведение документооборота) сегодня - это спрос на легкие и быстро настраиваемые решения, которые могут обеспечить моментальную отдачу. Именно поэтому в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» за основу применяется система электронного документооборота на базе пакета прикладных программ «Канцлер» на платформе Lotus Domino/Notes.

Система электронного документооборота обеспечивают строго регламентированное и формально контролируемое движение документов внутри и вне организации на основе информационных и коммуникационных технологий.[[55]](#footnote-55)

Система электронного документооборота не только регистрируют действия и события, но и поддерживают сами процессы работы над документами.

Пользователями систем электронного документооборота являются практически все сотрудники из всех подразделений организации (до 80% сотрудников компании).

В системе электронного документооборота осуществляется весь цикл работы с документами ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: создание, редактирование, пересылка, ознакомление, согласование, создание поручений по документам, контроль их исполнения, подпись документов (с помощью электронно-цифровой подписи), регистрация, сдача в архив, хранение (причем в разных форматах: текстовом, графическом) в течение заданного периода, уничтожение и др.[[56]](#footnote-56)

Принцип работы системы электронного документооборота ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» следующий: при регистрации документа в системе электронный его образ попадает к своему адресату практически мгновенно, так как при работе в СЭД передавать и даже пересылать документ не надо: при его регистрации адресат автоматически получает уведомление о новом документе и доступ к нему со своего компьютера.

При этом все документы ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» (входящие, исходящие, внутренние, организационно-распорядительные) хранятся в системе в виде иерархии "папок" (с возможностью отнесения одного документа к нескольким папкам), а физически – на сервере. В "папку" помещается не сам документ, а ссылка на него, поэтому документ можно поместить в любое количество папок, обеспечивая самые разные возможности классификации. [[57]](#footnote-57)

Система электронного документооборота дает возможность выбрать из всего обилия документов группу, отвечающую определенным признакам - по виду документа, затрагиваемому вопросу, источнику или периоду поступления. Регистрация и хранение документов, как это организовано в СЭД, обеспечивают возможность учета и сохранности документов, быстрого их поиска.[[58]](#footnote-58)

Когда исполнитель получает документ, он может начать работу с ним: отредактировать, исполнить и др. При этом может прикрепить к карточке исходного документа все другие, появившиеся в ходе работы над ним. Также, работая в системе, исполнитель может отчитаться о работе своему начальству.

Хранение документов в виде иерархии папок позволяет облегчить и ускорить исполнение такой задачи, как "информационная поддержка принятия решения". Главная задача секретаря в этом процессе - подготовка информации для принятия решения руководителем.

Один из самых трудоемких этапов – сбор информации, при проведении которого необходимо быстро сориентироваться в большом объеме писем, приказов, служебных записок, должностных инструкций и других документов. Четкая классификация по папкам, визуализация связей между документами позволяют лучше ориентироваться в хранящейся информации и быстрее найти необходимый документ. Для этого в СЭД есть также специальные поисковые механизмы, позволяющие найти документ по реквизитам, термину или набору слов.[[59]](#footnote-59)

Принятие решения предполагает подготовку документа. Если в этом процессе участвуют несколько человек, при традиционных способах подготовки и передачи документов это может затянуться надолго. Наличие функций организации совместной подготовки и согласования документов в СЭД позволяет быстро передать проект документа всем заинтересованным сторонам, собрать сделанные замечания, сформировать новый вариант документа, сделать это необходимое число раз в достаточно небольшой отрезок времени. В процессе подготовки можно сохранять в системе все промежуточные версии документа. СЭД дает возможность четко контролировать каждую стадию подготовки документа, сроки ее прохождения и узнать, что в данный момент с документом происходит и кто с ним работает.[[60]](#footnote-60)

Когда наступает время выполнять принятые решения, СЭД позволяет быстро и точно передать исполнителям всю информацию, необходимую им для работы, и получить обратную связь от всех сторон, вовлеченных в конкретное дело.

Регистрация документов – одна из важнейших операций в информационно-документационном обеспечении. Одним из важнейших результатов организации СЭД является кардинальное улучшение информационного обеспечения работы управленческого персонала. Если любой сотрудник, прежде чем готовить новый документ, в любой момент может непосредственно на своем рабочем месте, сделав всего несколько щелчков мыши, получить информацию о ранее созданных, поступивших документах по данному вопросу, как находящихся в текущем делопроизводстве, так и за прошлые годы, это сразу существенно поднимает качество подготовки управленческих документов. Кроме того, такая система позволяет избежать параллелизма в работе подразделений, исключить подготовку подразделениями (департаментами, отделами) не согласованных, зачастую противоречащих друг другу документов.[[61]](#footnote-61)

В ходе регистрации в регистрационную форму (карточку) заносятся следующие сведения о поступившем документе[[62]](#footnote-62):

* дата получения;
* регистрационный номер, присваиваемый документу учреждением-получателем;
* дата документа;
* регистрационный номер документа, присвоенный ему учреждением-автором;
* автор (корреспондент) – то есть чей это документ;
* заголовок (о чем документ, то есть краткое содержание документа);
* резолюция (исполнитель, содержание поручения, подпись автора резолюции, дата);
* срок исполнения;
* исполнитель (кто с ним работает);
* ход исполнения (фиксируются все передачи документа и как исполнен);
* № дела (куда документ помещен после исполнения).

Однако внедрение современных технологий в то же время влечет за собой и определенные изменения в технологиях работы с документами, сложившихся в традиционном делопроизводстве.

Необходимо отметить, что сроки хранения, устанавливаемые нормативными документами, являются минимальными, то есть меньше хранить нельзя, но организация с учетом своих потребностей может хранить документы и дальше в течение любого необходимого ей срока.[[63]](#footnote-63) Этот вопрос становится особенно актуальным именно при переходе к хранению документов в электронной форме, так как возможности по хранению и оперативному поиску документов в электронной форме значительно превышают возможности хранения бумажных документов, а значит, документы в электронной форме могут использоваться для информационно-справочной работы в течение значительно большего периода времени.[[64]](#footnote-64)

Традиционно при регистрации каждому документу присваивается регистрационный номер. В бумажных системах регистрации сотрудник, регистрирующий документы, при регистрации смотрит на регистрационный номер последнего документа и присваивает поступившему документу следующий порядковый номер, который вносится в карточку документа и проставляется от руки или нумератором на поступившем документе. В автоматизированной системе, настроенной на совместимость и преемственность с традиционными делопроизводственными технологиями, тот же номер присваивается компьютером и затем переносится на поступивший документ: от руки, надпечатывается на принтере или печатается на специальной этикетке вместе со штрихкодом и затем наклеивается на поступивший документ.

Принцип присвоения регистрационного номера для исходящего или внутреннего документа такой же, только к валовому номеру исходящего документа может добавляться дополнительные буквенно-цифровые индексы, облегчающие в дальнейшем нахождение нужного документа по его номеру: индекс структурного подразделения, подготовившего документ, номер дела по номенклатуре, индекс вида документа и т. п.[[65]](#footnote-65)

Вся нумерация ведется в течение года, и в каждом году начинается опять с номера 1. При такой системе для нахождения документа нам необходим набор поисковых признаков, однозначно описывающий документ в системе. В регистрационной системе внутри организации это вид документа, его дата и номер.

При организации баз данных, в том числе и по документам, каждой карточке присваивается уникальный идентификационный номер, который не повторяется во всей базе данных. Именно наличие такого номера позволяет программам работать с записями о документах в системе. Этот номер однозначно идентифицирует документ, вне зависимости от его вида, даты, автора и т. п. Он является именно уникальным идентификатором документа. Фактически, зная этот номер, нам не нужны какие-то другие данные, так как, введя этот номер в СЭД, мы сразу получим на экран карточку данного документа, а если система полнотекстовая - то и сам документ.

В ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» предусмотрен реквизит 30 «идентификатор электронной копии документа». Однако в разделе 3 ГОСТ «Требования к оформлению реквизитов документов» в пункте 3.30 указано, что «идентификатором электронной копии документа является отметка (колонтитул), проставляемая в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащая наименование файла на машинном носителе, дату и другие поисковые данные, устанавливаемые в организации».[[66]](#footnote-66)

Аналогичное описание данного реквизита, основанное на ГОСТ Р 6.30-2003, дано и в Типовой инструкции по делопроизводству, где в пункте 2.6.27 указано[[67]](#footnote-67):

«Идентификатором электронной копии документа является отметка (колонтитул), проставляемая в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащая наименование файла на машинном носителе, дату и другие поисковые данные, устанавливаемые в федеральном органе исполнительной власти».

Указание в данном поле уникального номера документа было бы более целесообразно с нескольких точек зрения.

Во-первых, сегодня мы наконец приходим к использованию электронно-цифровой подписи не только в сфере бухгалтерских документов (системы «Клиент - банк», сдача налоговой и другой отчетности и т. п.), но и в сфере текущего делопроизводства. А использование электронно-цифровой подписи требует, чтобы файл документа после подписания ЭЦП оставался неизменным. Поэтому применение в документе автоматически обновляемых полей, таких как дата печати документа, место нахождения файла документа в файловой системе, имя файла и т. п., является недопустимым, так как автоматическое обновление поля изменит файл документа и тем самым сделает ЭЦП недействительной.

Кроме того, указание имени и места нахождения файла (пути к файлу) имеет смысл только при хранении документа на уровне файловой системы. По мере перехода к использованию полнотекстовых автоматизированных систем делопроизводства (СЭД), в которых документы хранятся внутри системы и доступ к ним осуществляется средствами самой СЭД, указать имя файла уже невозможно.[[68]](#footnote-68)

Также теряет смысл указание в реквизите даты файла (создания и последней модификации). Делопроизводственная дата документа предусмотрена реквизитом 11 (ГОСТ Р 6.30-2003) и является обязательным реквизитом любого документа. Дата создания файла документа и дата его последней модификации имеет смысл в текущем делопроизводстве на стадии работы с проектом документа, для отслеживания его версий.[[69]](#footnote-69) Но эта задача также гораздо более эффективно решается на уровне СЭД, так как большинство СЭД поддерживает прикрепление нескольких версий документа к одной карточке и позволяет легко проследить весь ход работы над документом.[[70]](#footnote-70)

В целом современные системы электронного документооборота предоставляют широкий спектр инструментов автоматизации ведения делопроизводства, управления документооборотом, поддержки бизнес-процессов.

Организация документооборота в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» представлена на высоком уровне. Однако был выявлен ряд проблем и недостатков. Более подробно рассмотрим их в третьей главе.

**Выводы по главе II**

Документооборот ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» регулируется инструкцией по делопроизводству, которая разработана в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» и иными внутренними нормативными документами ЗАО «Жилищный капитал».

В деятельности ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» образуются следующие группы документов: организационно-правовая документация, распорядительная, информационно-справочная, плановые документы, отчетная документация, договорная документация, каждая из вышеперечисленных групп, исходя из содержания конкретных документов, подразделяется на типы.

Документооборот предприятия можно разделить на следующие этапы: регистрация и учет поступающих в организацию документов, подготовка и регистрация отправляемых документов, прохождение внутренних документов, учет объема документооборота, контроль за исполнением документов.

Система документооборота (ведение документооборота) сегодня - это спрос на легкие и быстро настраиваемые решения, которые могут обеспечить моментальную отдачу. Именно поэтому в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» за основу применяется система электронного документооборота на базе пакета прикладных программ «Канцлер» на платформе Lotus Domino/Notes.

Проведя во второй главе работы анализ существующего положения, в следующей главе выявим проблемные места организации документооборота ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» и разработаем направления совершенствования.

# Глава 3 Разработка рекомендаций по повышению эффективности документооборота компании ЗАО «Жилищный капитал»

## 3.1 Проблемы и недостатки организации документооборота компании

Проведенный анализ организации документооборота в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» позволяет сделать ряд выводов об имеющихся недостатках в делопроизводстве предприятия (рис. 5):

Рис. 5. Основные проблемы и направления их решения

Рассмотрим их подробнее.

1. Существующий порядок организации делопроизводства ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» обладает рядом недостатков.

Отсутствует четкий порядок регистрации документов (приказы по личному составу регистрируются с приказами по основной деятельности); встречаются нарушения правил оформления и подготовки документов; отсутствует номенклатура дел Компании. При внутренней переписке сотрудники Компании используют два вида документов – докладные и служебные записки. Служебная записка – документ, не вошедший в существующую официальную классификацию, широко используется при сообщении и передаче информации от одного должностного лица другому.[[71]](#footnote-71) При этом докладная записка выполняет особую роль – информирование руководителя о нештатных ситуациях, нарушениях правил внутреннего трудового распорядка и т.д.[[72]](#footnote-72) Эти два документа по своему содержанию и оформлению идентичны, и представляется нецелесообразным введение в управленческую практику еще одного вида документов того же целевого назначения, что и докладная записка.

Все эти недостатки необходимо устранить, поскольку только упорядоченный документооборот позволяет получать своевременную и полноценную информацию для принятия верных решений и исключает возможность утраты документов и информации.

2. В результате анализа системы документационного обеспечения управления ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» были выявлены некоторые недостатки, которые определили основные направления совершенствования делопроизводства. Было выявлено отсутствие положения об экспертной комиссии.

В связи с тем, что в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» создана комиссия по проведению экспертизы ценности документов, необходимо разработать положение, которое бы регламентировало ее деятельность.

Цель проведения экспертизы — освободить структурные подразделения Компании от малоценных документов, содержащих повторяющуюся или поглощенную информацию. Такие документы могут быть выявлены в ходе составления заголовков при систематизации дел по структурным подразделениям. В обобщенном виде задачи экспертизы ценности документов состоят в следующем[[73]](#footnote-73):

* обработка документов, имеющих политическое, хозяйственное, научное, культурное значение, для последующей передачи их на постоянное хранение в государственные архивы Российской Федерации;
* отбор на временное хранение документов, не представляющих научно исторической ценности, но сохраняющее практическое значение;
* выделение к уничтожению документов, не имеющих научной ценности и утративших практическое значение;
* установление или изменение сроков хранения документов. Документы оцениваются на основании принципов историзма, системности целостности. Критериями оценки документов являются их происхождение, содержание и внешние особенности.

3. Отсутствие электронной подписи при пересылке документов так же является негативным аспектов в документообороте предприятия, которое нуждается в совершенствовании.

Как уже было сказано выше, в отношениях между контрагентами документооборот все чаще производится не на бумажных носителях, а при помощи средств электронной связи. Нередко с использованием средств электронной связи происходит обмен информацией, имеющей юридическое значение: согласование условий о количестве и ассортименте поставляемой партии товара, подача отгрузочных разнарядок, выставление требований на оплату, направление претензий и др.[[74]](#footnote-74) Установленные с помощью средств электронной связи коммерческие отношения ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал», как правило, связаны с финансовыми и иными имущественными рисками.

В таких отношениях в целях защиты и обеспечения безопасности своих интересов компании, как правило, необходимо официально удостоверить содержание передаваемых по электронной почте документов, факт их направления («подписания») уполномоченным лицом, дату и время направления/получения таких документов и обеспечить их доказательственное значение при возникновении спора в суде.[[75]](#footnote-75)

4. Анализируя систему электронного документооборота был сделан вывод о том, что предприятию необходимо комплексно подходить к проблеме автоматизации деятельности с учетом многопрофильности и объединенности нескольких групп компаний под единым брендом. Комплексное решение по организации электронного документооборота, обеспечивающее управление информационными потоками и документами компании должно быть ориентировано на то, что предприятие работает на программе "1С: Предприятие", соответственно и документооборот желательно вести на этой же платформе "1С: Система электронного документооборота "Управление делами", что позволит осуществлять целый ряд дополнительный функций. А так же данная система рассчитана на работу в рамках всей организации со сложной схемой информационных потоков.

Рассмотрим возможные пути решения очерченных проблем.

##

## 3.2 [Рекомендации повышения эффективности](#_Toc217234035) документооборота компании

Для повышения эффективности документооборота компании и устранения выявленных недостатков нами разработаны следующие мероприятия:

1. Устранение недостатков в существующем порядке организации делопроизводства ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал».

Указанные недостатки в документообороте могут быть устранены путем полной автоматизации документирования деятельности предприятия. При этом, как уже говорилось ранее, можно внедрить "1С: Система электронного документооборота "Управление делами", что позволит вести раздельно регистрацию документов личного состава и приказов по основной деятельности, при этом у каждого вида документов будет присваиваться своя нумерация. Кроме того, оформление и подготовка документов будет проходить без ошибок и гораздо быстрее.

Функциональные возможности системы "1С: Система электронного документооборота "Управление делами":

* Управление бизнес-процессами предприятия (BPM);
* Внутренний документооборот предприятия;
* Управление отношениями с контрагентами (CRM);
* Прочие возможности.

Рассмотрим некоторые подпункты системы подробнее.

Удобное меню позволяет войти в любой подпункт, раскрывая его более подробно (рис. 6).

Рис. 6. Меню

Пункт "Приказы".

Документ служит для регистрации приказов предприятия различного вида. Использование категорий документов позволяет удобно организовать работу с разными типами приказов (рис. 7).

В документе реализован механизм подписки, позволяющий оперативно оповещать сотрудников о принятых решениях (рис. 8).

Рис. 7. Приказы

Рис. 8. Реализация уведомления сотрудника

Встроенные печатные формы, значительно упрощают выпуск бумажных версий документов. При этом уменьшается количество возможных ошибок (рис. 9).

Рис. 9. Автоматизация печатного вывода документов

Пункт "Служебные записки"

Для организации служебной переписки в системе существует документ "Служебные записки" (рис. 10).

Рис. 10. Служебная записка

Рис. 11. Меню

При этом у получателя появляется в меню сообщение о поступлении служебной записки. После прочтения которой получатель может сохранить ее, удалить, ответить… По умолчанию, доступ к документам этого типа дается автору и получателю - документы являются приватными. Интерфейс пользователя прост (рис. 11).

2. Устранение отсутствия положения об экспертной комиссии, путем разработки Регламента.

Для организации и проведения экспертизы ценности документов, их отбора и подготовке на государственное хранения, включая управленческую, научно-техническую, машиночитаемую и другую документацию, образующуюся в процессе деятельности организации, в каждой организации должна быть экспертная комиссия.[[76]](#footnote-76)

В результате работы экспертной комиссии образуются четыре группы документов с различными сроками хранения[[77]](#footnote-77):

1. постоянного хранения в государственных архивах;
2. временного хранения в ведомственном архиве (свыше 10 лет);
3. временного хранения (до 10 лет) подлежащие уничтожению в связи с истечением срока хранения;
4. подлежащие уничтожению в связи с истечением срока хранения.

Основным документом, регламентирующим деятельность комиссии по проведению экспертизы ценности документов, является Положение о постоянно действующей экспертной комиссии.

При разработке положения следует учитывать рекомендации действующего законодательства. В структуру этого важного документа должны входить следующие пункты[[78]](#footnote-78):

* общие положения. Здесь приводится описание состава экспертной комиссии, указывается кто руководитель комиссии; определяются основные нормативные акты, которыми должна руководствоваться в своей деятельности комиссия;
* основные задачи экспертной комиссии;
* основные функции;
* права экспертной комиссии;
* организация работы экспертной комиссии. Здесь фиксируются взаимодействия в рамках совместной работы комиссии и структурных подразделений.

Положение о комиссии по проведению экспертизы должен составлять квалифицированный специалист в области делопроизводства, утверждаться Генеральным директором ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал».

В процессе экспертизы ценности документов должны решатся две основные задачи[[79]](#footnote-79):

* во-первых, отбираться для постоянного хранения ценные документы, а также документы длительных сроков хранения (свыше десяти лет имеющие долговременное практическое значение;
* во-вторых, выявляются к уничтожению документы с истекшими сроками хранения, а также малоценные материалы (черновики, дублеты, отклоненные варианты), утратившие практическое и справочное значение.

3. Внедрить электронную подпись при пересылке документов вне организации.

Конфиденциальность информации (от лат. confidentia - доверие) предполагает введение определенных ограничений на круг лиц, имеющих доступ к данной информации. Степень конфиденциальности выражается некоторой установленной характеристикой (особая важность, совершенно секретно, секретно, для служебного пользования, не для печати и т.п.), которая субъективно определяется владельцем информации в зависимости от содержания сведений, которые не подлежат огласке, предназначены ограниченному кругу лиц, являются секретом. Естественно, установленная степень конфиденциальности информации должна сохраняться при ее обработке в информационных системах и при передаче по телекоммуникационным сетям.

Другим важным свойством информации является ее целостность (integrty). Информация целостна, если она в любой момент времени правильно (адекватно) отражает свою предметную область. Целостность информации в информационных системах обеспечивается своевременным вводом в нее достоверной (верной) информации, подтверждением истинности информации, защитой от искажений и разрушения (стирания).

Несанкционированный доступ к информации лиц, не допущенных к ней, умышленные или неумышленные ошибки операторов, пользователей или программ, неверные изменения информации вследствие сбоев оборудования приводят к нарушению этих важнейших свойств информации и делают ее непригодной и даже опасной. Ее использование может привести к материальному и/или моральному ущербу, поэтому создание системы защиты информации, которая делает информацию безопасной, становится актуальной задачей. Под безопасностью информации (information security) понимают защищенность информации от нежелательного ее разглашения (нарушения конфиденциальности), искажения (нарушения целостности), утраты или снижения степени доступности информации, а также незаконного ее тиражирования. Безопасность информации в информационной системе или телекоммуникационной сети обеспечивается способностью этой системы сохранять конфиденциальность информации при ее вводе, выводе, передаче, обработке и хранении, а также противостоять ее разрушению, хищению или искажению.

Безопасность информации обеспечивается путем организации допуска к ней, защиты ее от перехвата, искажения и введения ложной информации. С этой целью применяются физические, технические, аппаратные, программно-аппаратные и программные средства защиты. Последние занимают центральное место в системе обеспечения безопасности информации в информационных системах и телекоммуникационных сетях.

Можно выделить несколько основных задач, решение которых в информационных системах и телекоммуникационных сетях обеспечивает защиту информации.

Это:

* организация доступа к информации только допущенных к ней лиц;
* подтверждение истинности информации;
* защита от перехвата информации при передаче ее по каналам связи;
* защита от искажений и ввода ложной информации.

Использование единой технологии создания эффективных средств криптографической защиты информации (СКЗИ), разработанной МО ПНИЭИ и решающей эти задачи, позволит предприятию не только ускорить документооборот, но и избежать ошибок и утери информации.

Методы криптографического преобразования конфиденциальной информации обеспечивают защиту ее от несанкционированного доступа к ней в процессе хранения и обработки в информационных системах, передачу конфиденциальной информации по каналам связи телекоммуникационных систем, установление подлинности передаваемых сообщений, хранение информации (документов, баз данных) на носителях в зашифрованном виде.

Сущность криптографических преобразований заключается в следующем. Сообщение (текст, аудио или видео изображение) преобразуется (шифруется) с помощью известного математического алгоритма и некоторого "ключа" так, что восстановление (дешифрирование) и прочтение первоначального текста (восстановление аудио или видео изображения) становится возможным, если известен "ключ". Последний же известен только источнику и получателю сообщения. Таким образом, третьи лица, даже узнав зашифрованный текст, не смогут его восстановить.

В современных СКЗИ используются, как правило, два типа криптографических алгоритмов: классические (симметричные, одноключевые) алгоритмы, основанные на использовании закрытых, секретных ключей, и новые алгоритмы, в которых используются один открытый и один закрытый ключ. Эти алгоритмы называются также асимметричными.

Одноключевая криптография симметрична в том смысле, что ключ для шифрования идентичен ключу для дешифрования. Теперь ее часто называют криптографией с “секретным” ключом.

Упрощенная схема такой системы показана на рис. 12.

Рис. 12. Обмен сообщениями в закрытой криптосистеме

При ее использовании возникает сложнейшая нематематическая, внекриптографическая задача - обеспечение сверхнадежного закрытого канала для обмена ключами.

В асимметричной (двухключевой) криптографии используются два ключа, связанные между собой по опpеделенному пpавилу. Закрытый ключ генеpиpуется адресатом-получателем и сохpаняется им в тайне. Откpытый ключ публикуется и доступен всем, включенным в данную сеть адресатам - источникам. На рис. 13 представлена упрощенная схема такой системы.

Адресат-источник А, посылая адресату-получателю Б сообщение, шифрует его, используя известный открытый ключ абонента Б. Зашифpованный текст в пpинципе не может быть pасшифpован тем же откpытым ключом. Дешифpование сообщения возможно только с использованием закpытого ключа, котоpый известен только адpесату Б. Адресат Б, получив от адресата А сообщение, расшифровывает его с помощью своего закрытого ключа.

Рис. 13. Обмен сообщениями в ассиметричной криптосистеме

Таким образом, в организованной информационной конфиденциальной сети каждый абонент должен знать и хранить в тайне свой уникальный закрытый ключ и список открытых ключей тех абонентов, с которыми он должен поддерживать информационную связь.

Криптографические системы, реализованные в виде программ, встраиваются в программное обеспечение существующих рабочих станций и серверов и тем самым позволяют организовать защиту конфиденциальной информации как при ее хранении (в зашифрованном виде) и обработке в информационных системах, так и при передаче по каналам связи телекоммуникационных сетей.

С помощью рассмотренных программных криптографических методов решаются такие основные задачи, как:

* защита информации от ознакомления с ней нежелательных лиц;
* обнаружение искажений или ошибок, возникающих при передаче информации по каналам связи телекоммуникационных сетей;
* установление истинности документа и личности подписавшего этот документ лица.

Первая задача решается шифрованием информации (данных). Зашифрованное сообщение становится недоступным для лиц, не допущенных к соответствующей информации, т.е. не знающих ключа, с помощью которого можно расшифровать сообщение. Перехват зашифрованных данных в этом случае бесполезен.

Для защиты данных от случайных или преднамеренных искажений в канале связи используется контрольная последовательность - имитовставка. Она вырабатывается путем криптографического преобразования шифруемого сообщения и ключа шифрования и представляет собой последовательность данных фиксированной длины. Имито-вставка передается по каналу связи вместе с зашифрованным сообщением. Поступившее зашифрованное сообщение расшифровывается, вырабатывается контрольная имитовставка, которая сравнивается с имитовставкой, полученной из канала связи. В случае несовпадения имитовставок все расшифрованные данные считаются искаженными и бракуются.

Проблема установления истинности документа и личности подписавшего этот документ лица приобретает особое значение во многих системах, связанных с юридической ответственностью за принимаемые решения, таких, как системы государственного и военного управления, финансовые и банковские системы, системы, связанные с распределением материальных ценностей, и другие. Эта проблема решается с помощью так называемой электронной подписи (ЭЦП), которая дает возможность заменить традиционные печать и подпись и, не меняя самого документа, позволяет проверить подлинность и авторство полученной информации. Для выработки электронной подписи также используются методы асимметричных криптографических преобразований.

Каждый пользователь, обладающий правом подписи, самостоятельно формирует личные закрытый и открытый ключи подписи. Закрытый ключ подписи используется для выработки электронной цифровой подписи и должен сохраняться пользователем в тайне, что гарантирует невозможность подделки документа и цифровой подписи от его имени злоумышленником.

Открытый ключ используется для проверки подлинности документа, а также для предупреждения отказа подписавшего его от своей подписи. Знание открытого ключа не дает возможности определить секретный ключ. Открытые ключи подписи всех пользователей сети конфиденциальной связи объединяются в справочники открытых ключей. Таким образом, каждому пользователю конфиденциальной сети, обладающему правом подписи, необходимо иметь закрытый ключ подписи и справочник открытых ключей.

Система криптографической защиты информации (СКЗИ) встраивается в различные оболочки программных комплексов, в системы электронной почты, информационно-справочные системы и прикладное программное обеспечение для защиты информации от несанкционированного доступа и искажения при ее хранении на дисках и передаче по каналам связи.

4. Совершенствование автоматизации системы электронного документооборота.

Для такой крупной организации как ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал», имеющей разветвленную структуру и филиалы, наиболее эффективной формой использования стандартов и нормативных актов, регламентирующих документационное обеспечение деятельности предприятия, является создание корпоративной информационной системы. Это позволило бы все перечисленные материалы представлять в виде электронных текстов, доступ к которым может быть возможен с любого рабочего места корпоративной сети. Создание единой корпоративной информационной системы позволило бы сократить время на передачу, согласование и подписание документов. А так же уменьшение ошибок в организации документооборота.

Как уже говорилось ранее, предприятию необходимо использовать программу "1С: Система электронного документооборота "Управление делами" на базе "1С: Предприятие".

Управленческая деятельность основана на реализации всех перечисленных видов информационных технологий в соответствии с последовательностью и содержанием отдельных этапов процесса принятия решений. Поэтому современные информационные технологии обеспечения управленческой деятельности основаны на комплексном использовании различных видов информационных процессов на базе единого технического комплекса, основой которого являются средства компьютерной техники.

Управление организацией основано на следующих процессах[[80]](#footnote-80):

* получение информации и ее обработка;
* анализ, подготовка и принятие решений;
* выполнение решений;
* учет и контроль принятых решений.

Деятельность служб делопроизводства направлена на организационное и документационно - информационное обеспечение указанных процессов.

Делопроизводственные функции формализованы и закреплены соответствующими государственными и отраслевыми стандартами и нормативными документами, что создает основу их автоматизации с использованием информационных компьютерных технологий. Реализация этой задачи позволяет повысить эффективность делопроизводственной деятельности и как следствие, - управления организацией.

Автоматизация делопроизводства преследует достижение следующих целей в области работы с документами[[81]](#footnote-81):

* регистрация всей поступающей корреспонденции, включая письма, с последующим направлением корреспонденции на рассмотрение руководству организации или в ее структурные подразделения;
* регистрация всей исходящей корреспонденции и ее внутренних документов;
* списание документов в дело в соответствии с принятой в организации номенклатурой дел;
* осуществление контроля за исполнением поручений;
* поиск документов.

Что же касается эффективности, то автоматизация делопроизводства преследует следующие цели[[82]](#footnote-82):

* создание для исполнителей необходимых условий для повышения доли интеллектуального производительного труда по содержательной и смысловой работе с документами и снижения трудозатрат на рутинные операции;
* исключение дублирования работы по вводу информации о документе на различных участках работы с ним;
* повышение оперативности и качества работы документами;
* упорядочение документооборота.

В области контроля над исполнительской дисциплиной[[83]](#footnote-83):

* обеспечение контроля исполнения;
* обеспечения автоматизированного контроля прохождения документов в подразделениях организации с момента их получения до завершения исполнения;
* обеспечения автоматизированного упреждающего контроля своевременного исполнения документов, оперативное получение информации о состоянии исполнения и месте нахождения любого документа.

В области организации доступа к информации:

* обеспечение централизованного хранения текстов документов, подготовленных в электронной форме, а также всех поступающих документов с возможностью организации логического связывания документов, относящихся к одному вопросу;
* обеспечение оперативного поиска документов.

Очевидно, что полнофункциональная система, такая как "Управление делами" умеет не только организовывать сложные маршруты движения документов (последовательно-параллельные, с условным ветвлением, циклами и даже самостоятельным принятием управленческих решений, когда это возможно), но и контролировать их исполнение, вести аудит, оптимизировать загрузку сотрудников и делает многое другое.

Исходя из этого, система как минимум обеспечивает[[84]](#footnote-84):

* единую регистрацию всей поступающей корреспонденции, включая письма и обращения граждан, с последующим направлением документов на рассмотрение руководству организации или в ее структурные подразделения;
* единую регистрацию всей исходящей корреспонденции и внутренних документов организации;
* регистрацию движения документов внутри организации, включая резолюции, отчеты об исполнении, согласование (визирование) документов;
* списание документов в дело в соответствии с принятой в организации номенклатурой дел;
* контроль своевременного исполнения поручений, обращений граждан, организаций, резолюций и указаний руководства, проверку правильности и своевременности исполнения документов;
* поиск документов и получение статистических отчетов по документообороту организации;
* формирование реестров отправки для экспедиции учреждения или отправку документов с помощью систем электронной почты.

Эффект от внедрения системы "Управление делами":

* повышение исполнительской дисциплины, прозрачности и управляемости работы компании;
* экономия времени на всех этапах деятельности персонала за счет использования безбумажной технологии работы с документами;
* обеспечение быстрого поиска информации с возможностью оперативного доступа к информационной базе;
* вовлечение всех сотрудников в единую информационную среду предприятия;
* повышение общего уровня корпоративной культуры предприятия.

Итак, внедрение полноценной системы автоматизации делопроизводства предусматривает комплекс организационно-технических мероприятий, решающих большинство перечисленных выше проблем на основе внедрения единой для всех сотрудников предприятия дисциплины работ с офисной и производственной информацией. В конечном счете, при внедрении систем электронного делопроизводства достигается повышение оперативности управления ресурсами организации, выявляются ее резервы и перспективы роста для укрепления позиций на рынке.

Также можно предложить разработать имеющий доказательственную силу для судов, удобный и практичный правовой механизм организации электронного документооборота в компании, не влекущий усложнение ее деятельности и связанных с этим дополнительных затрат, и включающий разработку пакета следующих основных документов:

1. Типового соглашения об электронном документообороте с контрагентами.

Используется в качестве самостоятельного соглашения или части общего коммерческого договора для придания юридической силы как документам и действиям, уже переданным и произведенным с использованием средств электронной связи, т.е. за прошлый период, так и для формирования договорных отношений в будущем.[[85]](#footnote-85)

2. Регламента электронного документооборота в компании.

Определяет технологию осуществления электронного документооборота внутри компании с учетом особенностей ее организации и деятельности.[[86]](#footnote-86)

3. Должностной инструкции в отношении сотрудников, использующих средства электронной связи в электронном документообороте.

Регулирует права, обязательства и ответственность, должностных лиц компании, осуществляющих электронный документооборот с ее контрагентами.

Применение юридической системы электронного документооборота компании (ЮСЭД) позволит построить безрисковую систему документооборота и электронного сообщениях с контрагентами компании, урегулировать не имеющие доказательственной силы сложившиеся отношения по сделкам и другим коммерческим операциям, обеспечить гарантии защиты интересов компании в формируемых отношениях и положительного разрешения споров.[[87]](#footnote-87)

**Выводы по главе III**

Проведенный анализ организации документооборота в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» позволил сделать ряд выводов об имеющихся недостатках в делопроизводстве предприятия:

1. недостатки организации делопроизводства;
2. отсутствие положения (регламента) об экспертной комиссии;
3. отсутствие электронной подписи при пересылке документов;
4. необходимость совершенствования системы электронного документооборота.

Что касается экспертной комиссии, то в связи с тем, что в ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» создана комиссия по проведению экспертизы ценности документов, необходимо разработать положение, которое бы регламентировало ее деятельность. Этого будет достаточно для устранения недостатка. Положение о комиссии по проведению экспертизы должен составлять квалифицированный специалист в области делопроизводства, утверждаться Генеральным директором ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал».

Что касается отсутствия электронной подписи при пересылке документов, то здесь необходимо внедрить использование единой технологии создания эффективных средств криптографической защиты информации (СКЗИ), разработанной МО ПНИЭИ и решающей задачи конфидициальности информации, что позволит предприятию не только ускорить документооборот, но и избежать ошибок и утери информации. Методы криптографического преобразования конфиденциальной информации обеспечивают защиту ее от несанкционированного доступа к ней в процессе хранения и обработки в информационных системах, передачу конфиденциальной информации по каналам связи телекоммуникационных систем, установление подлинности передаваемых сообщений, хранение информации (документов, баз данных) на носителях в зашифрованном виде.

Что касается необходимости совершенствования системы электронного документооборота, то в данном случае это приведет не только к ускорению документооборота, возможности пользования различными работниками дополнительных преимуществ, но и к устранению недостатков в организации делопроизводства и устранению существующих ошибок.

Комплексное решение по организации электронного документооборота, обеспечивающее управление информационными потоками и документами компании должно быть ориентировано на то, что предприятие работает на программе "1С: Предприятие", соответственно и документооборот желательно вести на этой же платформе "1С: Система электронного документооборота "Управление делами", что позволит осуществлять целый ряд дополнительный функций. А так же данная система рассчитана на работу в рамках всей организации со сложной схемой информационных потоков.

Также можно предложить разработать имеющий доказательственную силу для судов, удобный и практичный правовой механизм организации электронного документооборота в компании, не влекущий усложнение ее деятельности и связанных с этим дополнительных затрат, и включающий разработку пакета следующих основных документов: 1. Типового соглашения об электронном документообороте с контрагентами. 2. Регламента электронного документооборота в компании. 3. Должностной инструкции в отношении сотрудников, использующих средства электронной связи в электронном документообороте.

# Заключение

Обобщая проведенный анализ можно сделать ряд обобщающих выводов.

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 организационно-правового регулирования документационного обеспечения управления (ДОУ), при помощи которого процессы документирования, организации документов и документооборота приобретают нормативный или упорядоченный характер. Приоритетными следует сегодня признать документоведческие, правовые, экономические, организационные, кадровые и другие аспекты.

В любой организации существует документооборот. Документация бывает различных типов (систем), основными можно назвать такие типы, как: организационно-правовая документация, распорядительная, информационно-справочная, плановые документы, отчетная документация, договорная документация.

Документооборот предприятия или учреждения, как известно, не должен быть стихийным или произвольным. Для его правильной организации требуется тщательный анализ как документальной, так и управленческой деятельности предприятия, т. к. рационализация ведет к сокращению инстанций, через которые проходит документ при согласовании и подписании, к прямоточности движения документов, исключению повторных инстанций и возвратности. В конечном итоге происходит значительная экономия рабочего времени и материальных ресурсов.

Движение документов на предприятии предопределено его управленческим процессом.

Анализ документооборота предполагает тщательное изучение организационной стороны управления: положения об организации, регламента, штатного расписания, должностных инструкций работников и руководителей. Это позволит определить тип делопроизводства, проанализировать распределение обязанностей между руководителями, четко очертить их права и компетенцию, изучить взаимосвязь разных уровней управления и производства.

Цель анализа документооборота состоит в том, чтобы исключить возвратность и задержку, а значит, повысить скорость и качество исполнения конкретного задания.

Анализ документооборота ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» показал, что документирование деятельности компании ведется на высоком уровне, в том числе в компании внедрена система электронного документооборота.

Но так же были выявлены ряд недостатков: отсутствие четкого порядка регистрации документов; нарушения правил оформления и подготовки документов; отсутствие номенклатуры дел предприятия. Устранить данные ошибки и недостатки возможно путем автоматизации и внедрения более подходящего для деятельности конкретного анализируемого предприятия программного продукта.

Комплексное решение по организации электронного документооборота, обеспечивающее управление информационными потоками и документами компании должно быть ориентировано на то, что предприятие работает на программе "1С: Предприятие", соответственно и документооборот желательно вести на этой же платформе "1С: Система электронного документооборота "Управление делами", что позволит осуществлять целый ряд дополнительный функций. А так же данная система рассчитана на работу в рамках всей организации со сложной схемой информационных потоков.

Наряду с вышеперечисленными нарушениями в организации документооборота, было обнаружено, что на предприятии ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал» создана комиссия по проведению экспертизы ценности документов, но не разработано положение, которое бы регламентировало ее деятельность. Разработка данного регламента устранит названный недостаток. Положение о комиссии по проведению экспертизы должен составлять квалифицированный специалист в области делопроизводства, утверждаться Генеральным директором ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал».

Следующим был выявлен такой недостаток деятельности, как отсутствие электронной подписи в документах, пересылаемых между контрагентами и другими организациями. Что касается отсутствия электронной подписи при пересылке документов, то здесь необходимо внедрить использование единой технологии создания эффективных средств криптографической защиты информации (СКЗИ), разработанной МО ПНИЭИ и решающей задачи конфидициальности информации, что позволит предприятию не только ускорить документооборот, но и избежать ошибок и утери информации. Методы криптографического преобразования конфиденциальной информации обеспечивают защиту ее от несанкционированного доступа к ней в процессе хранения и обработки в информационных системах, передачу конфиденциальной информации по каналам связи телекоммуникационных систем, установление подлинности передаваемых сообщений, хранение информации (документов, баз данных) на носителях в зашифрованном виде.

Также было предложено разработать имеющий доказательственную силу для судов, удобный и практичный правовой механизм организации электронного документооборота в компании, не влекущий усложнение ее деятельности и связанных с этим дополнительных затрат, и включающий разработку пакета следующих основных документов: 1. Типового соглашения об электронном документообороте с контрагентами. 2. Регламента электронного документооборота в компании. 3. Должностной инструкции в отношении сотрудников, использующих средства электронной связи в электронном документообороте.

Применение юридической системы электронного документооборота компании (ЮСЭД) позволит построить безрисковую систему документооборота и электронного сообщениях с контрагентами компании, урегулировать не имеющие доказательственной силы сложившиеся отношения по сделкам и другим коммерческим операциям, обеспечить гарантии защиты интересов компании в формируемых отношениях и положительного разрешения споров.

# Список литературы

##### Законодательство

1. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования. – М., 2007.
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. — М.: ИПК Издательство стандартов, 1998.
3. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. - М.: ВНИИДАД, 2007.
4. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"
5. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
6. Федеральный закон от 1 июня 2005 г. № 53-ФЗ "О государственном языке Российской Федерации"
7. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" (c изменениями на 4 декабря 2006 года)
8. Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ "О коммерческой тайне"
9. Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ "Об электронной цифровой подписи"
10. Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ "Об информации, информатизации и защите информации" (с изменениями на 10 января 2003 г.)
11. Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изменениями на 3 июня 2005 г.)
12. Федеральный закон от 21 июля 1993 г. № 5485-1"О государственной тайне" (с изменениями на 22 августа 2004 г.)
13. Федеральный закон от 9 июля 1993 г. № 5351-1 "Об авторском праве и смежных правах" (с изменениями на 20 июля 2004 г.)
14. Федеральный закон от 23 сентября 1992 г. № 3523-1 "О правовой охране программ для электронных вычислительных машин и баз данных" (с изменениями на 2 ноября 2004 г.)

##### Учебная литература

1. Балибардина, Г. И. Документоведение и документационное обеспечение управления : учеб.-метод. пособие / Г. И. Балибардина ; Волгогр. гос. ун-т. - Волгоград : Изд-во Волгогр. гос. ун-та, 2007.
2. Басовская Е., Быкова Т., Вялова Л. Делопроизводство: Учебник. – М.: ПрофОбрИздат, 2001.
3. Быкова Т.А. , Вялова Л.М. , Санкина Л.В. Делопроизводство. Учебник. – М.: МЦФЭР, 2006.
4. Варламова Л.Н «О стандартах в области ДОУ. О национальном стандарте, разработанном на базе международного стандарта ИСО 15489» // Материалы У конгресса-практикума «ИФОДОКУМ 2007: Эффективный документооборот в управлении бизнесом». – Москва, 30-31 октября 2007 г.
5. Делопроизводство (организация и технологии документационного обеспечения управления): учебник / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина, ТА. Быкова и др. / Под ред. Т.В. Кузнецовой. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
6. Доронина Л.А. Документоведение : учеб.-метод. пособие / Л.А. Доронина; Ин-т информ. систем упр. – М. : Гос. ун-т упр., 2007.
7. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М. 2007.
8. Копылов В.А. Информационное право: Учебное пособие. — М.: Юристъ, 2005.
9. **Кузнецова Т.В. Делопроизводство.– М.: ООО “Журнал “Управление персоналом”, 2007.**
10. **Кузнецова Т.В. Секретарское дело – Изд. 6-е, исправленное и дополненное – М.: ООО “Журнал “Управление персоналом”, 2006.**
11. **Кузнецова Т.В., Санкина Л.В., Быкова Т.А.** **Документационное обеспечение управления: Учебник – М.: МЦФЭР, 2007.**
12. Ларин М.В. «О государственной политике в сфере электронного документооборота». /// Материалы У конгресса-практикума «ИНФОДОКУМ 2007: Эффективный документооборот в управлении бизнесом». – Москва, 30-31 октября 2007 г.
13. Ларин М.В. Разработка нормативных документов по документационному обеспечению организации. – М. : ВНИИДАД, 2007.
14. Общероссийский классификатор управленческой документации. — М.: Издательство стандартов, 1994.
15. Панасенко Ю.А. Делопроизводство : документационного обеспечение управления : учеб. пособие / Ю.А. Панасенко. – М. : РИОР, 2005.
16. Пшенко А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления: Учебное пособие для студентов заочного обучения по специальности «Бухгалтерский учет и аудит». — М.: ЗАО «Финстатинформ», 2005.
17. Санкина Л.В. Делопроизводство: Практическое руководство. – М.: Международный центр финансово-экономического развития, 2006.
18. **Санкина Л.В., Быкова Т.А. Делопроизводство в коммерческой организации (на примере акционерного общества). – М.: МЦФЭР, 2005.**
19. Сологуб О.П. Делопроизводство: Составление, редактирование и обработка документов. – М.: Омега-Л, 2007.

##### Материалы периодической печати

1. Банасюкевич В.Д. Разработка Государственной системы документационного обеспечения управления - актуальная задача / В.Д. Банасюкевич, М.В. Ларин // Юрид. бюл. предпринимателя. - 2006. - № 6.
2. Варламова Л.Н. ГОСТ Р ИСО 15489-1-: Значение для России. // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2007. - №3.
3. Варламова Л.Н. Международная стандартизация: проблемы терминологии. // Служба кадров и персонала. – 2007. - №4.
4. Зезюлина, М. Делопроизводство. Документооборот. Обмен опытом / М. Зезюлина ; М. Зезюлина // Секретарское дело. - 2009. - № 2.
5. Сокова А.Н. Перспектива правил оформления управленческих документов // Делопроизводство. - 2004. - № 2.

##### Интернет-ресурсы

1. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru/
2. Ларин М. Проблемы совершенствования документационного обеспечения управления в современных условиях// АКДИ Экономика и жизнь. - 2002. - 5 нояб.//http://www.directum.ru/338816.shtml
3. Электронный документооборот и документационное обеспечение управления в бизнесе: материалы междунар. практич. конф. (Москва, 10-11 апр. 2003 г.) / Гильдия Управляющих Документацией.

//http://www.gdm.ru/meropr/020403/book/index.htm

1. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-1)
2. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-2)
3. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-3)
4. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-4)
5. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-5)
6. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-6)
7. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-7)
8. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-8)
9. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-9)
10. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-10)
11. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-11)
12. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-12)
13. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-13)
14. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru/ [↑](#footnote-ref-14)
15. ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал»: Официальный сайт// http://www.zhilcap.ru [↑](#footnote-ref-15)
16. Сокова А.Н. Перспектива правил оформления управленческих до­кументов // Делопроизводство. - 2004. - № 2. – с. 73. [↑](#footnote-ref-16)
17. Должностная инструкция директора управления документационного обеспечения административно-правового департамента. // ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». – М., 2008. [↑](#footnote-ref-17)
18. Должностная инструкция начальника отдела документооборота управления документационного обеспечения административно-правового департамента. // ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». – М., 2008. [↑](#footnote-ref-18)
19. Должностная инструкция менеджера отдела документооборота управления документационного обеспечения административно-правового департамента. // ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». – М., 2008. [↑](#footnote-ref-19)
20. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления). - 5-е изд. испр. и доп. – М.: Управление персоналом Журнал, 2007. – с. 43 [↑](#footnote-ref-20)
21. Максимович Г.Ю., Берестова В.П. Как создать информационную документальную систему // Секретарское дело. - 2003. - №1. – с. 36 [↑](#footnote-ref-21)
22. Быкова Т.А. , Вялова Л.М. , Санкина Л.В. Делопроизводство. Учебник. – М.: МЦФЭР, 2006. – с. 78 [↑](#footnote-ref-22)
23. Доронина Л.А. Документоведение : учеб.-метод. пособие / Л.А. Доронина ; Ин-т информ. систем упр. – М. : Гос. ун-т упр., 2007. – с. 112 [↑](#footnote-ref-23)
24. Пшенко А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления: Учебное пособие для студентов заочного обучения по специальности «Бухгалтер­ский учет и аудит». — М.: ЗАО «Финстатинформ», 2005. – с. 71 [↑](#footnote-ref-24)
25. Басовская Е., Быкова Т., Вялова Л. Делопроизводство: Учебник. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – с. 69 [↑](#footnote-ref-25)
26. Быкова Т.А. , Вялова Л.М. , Санкина Л.В. Делопроизводство. Учебник. – М.: МЦФЭР, 2006. – с. 102 [↑](#footnote-ref-26)
27. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. [↑](#footnote-ref-27)
28. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 4 [↑](#footnote-ref-28)
29. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 43 [↑](#footnote-ref-29)
30. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 44 [↑](#footnote-ref-30)
31. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. - с. 44 [↑](#footnote-ref-31)
32. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007.– с. 45 [↑](#footnote-ref-32)
33. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 46 [↑](#footnote-ref-33)
34. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 47 [↑](#footnote-ref-34)
35. Делопроизводство (организация и технологии документационного обеспечения управления): учебник / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина, ТА. Быкова и др. / Под ред. Т.В. Кузнецовой. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – с. 83 [↑](#footnote-ref-35)
36. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 47 [↑](#footnote-ref-36)
37. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 47 [↑](#footnote-ref-37)
38. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 48 [↑](#footnote-ref-38)
39. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 48 [↑](#footnote-ref-39)
40. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 49 [↑](#footnote-ref-40)
41. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. - с. 49 [↑](#footnote-ref-41)
42. **Кузнецова Т.В. Делопроизводство.– М.: ООО “Журнал “Управление персоналом”, 2007. – с. 72** [↑](#footnote-ref-42)
43. **Кузнецова Т.В. Секретарское дело – Изд. 6-е, исправленное и дополненное – М.: ООО “Журнал “Управление персоналом”, 2006. – с. 103** [↑](#footnote-ref-43)
44. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 50 [↑](#footnote-ref-44)
45. Санкина Л.В. Делопроизводство: Практическое руководство. – М.: Международный центр финансово-экономического развития, 2006. – с. 95 [↑](#footnote-ref-45)
46. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 52 [↑](#footnote-ref-46)
47. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 52 [↑](#footnote-ref-47)
48. **Санкина Л.В., Быкова Т.А. Делопроизводство в коммерческой организации (на примере акционерного общества). – М.: МЦФЭР, 2005. – с. 59** [↑](#footnote-ref-48)
49. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 51 [↑](#footnote-ref-49)
50. Пшенко А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления: Учебное пособие для студентов заочного обучения по специальности «Бухгалтер­ский учет и аудит». — М.: ЗАО «Финстатинформ», 2005. – с. 94 [↑](#footnote-ref-50)
51. Балибардина, Г. И. Документоведение и документационное обеспечение управления : учеб.-метод. пособие / Г. И. Балибардина ; Волгогр. гос. ун-т. - Волгоград : Изд-во Волгогр. гос. ун-та, 2007. – с. 105 [↑](#footnote-ref-51)
52. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 63 [↑](#footnote-ref-52)
53. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 63 [↑](#footnote-ref-53)
54. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 64 [↑](#footnote-ref-54)
55. Басовская Е., Быкова Т., Вялова Л. Делопроизводство: Учебник. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – с. 58 [↑](#footnote-ref-55)
56. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М.: ЗАО «Группа компаний «Жилищный капитал». - 2007. – с. 6 [↑](#footnote-ref-56)
57. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М. 2007. – с. 8 [↑](#footnote-ref-57)
58. Делопроизводство (организация и технологии документационного обеспечения управления): учебник / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина, ТА. Быкова и др.; под ред. Т.В. Кузнецовой. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – с. 121 [↑](#footnote-ref-58)
59. Басовская Е., Быкова Т., Вялова Л. Делопроизводство: Учебник. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – с. 76 [↑](#footnote-ref-59)
60. Зезюлина, М. Делопроизводство. Документооборот. Обмен опытом / М. Зезюлина ; М. Зезюлина // Секретарское дело. - 2009. - № 2. - С. 18 [↑](#footnote-ref-60)
61. Банасюкевич В.Д. Разработка Государственной системы документационного обеспечения управления - актуальная задача / В.Д. Банасюкевич, М.В. Ларин // Юрид. бюл. предпринимателя. - 2006. - № 6. - C. 128 [↑](#footnote-ref-61)
62. Банасюкевич В.Д. Разработка Государственной системы документационного обеспечения управления - актуальная задача / В.Д. Банасюкевич, М.В. Ларин // Юрид. бюл. предпринимателя. - 2006. - № 6. - C. 128 [↑](#footnote-ref-62)
63. Пшенко А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления: Учебное пособие для студентов заочного обучения по специальности «Бухгалтер­ский учет и аудит». — М.: ЗАО «Финстатинформ», 2005. – с. 115 [↑](#footnote-ref-63)
64. Пшенко А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления: Учебное пособие для студентов заочного обучения по специальности «Бухгалтер­ский учет и аудит». — М.: ЗАО «Финстатинформ», 2005. – с. 116 [↑](#footnote-ref-64)
65. Банасюкевич В.Д. Разработка Государственной системы документационного обеспечения управления - актуальная задача / В.Д. Банасюкевич, М.В. Ларин // Юрид. бюл. предпринимателя. - 2006. - № 6. - C. 128 [↑](#footnote-ref-65)
66. Варламова Л.Н. Международная стандартизация: проблемы терминологии. // Служба кадров и персонала. – 2007. - №4. – С. 87 [↑](#footnote-ref-66)
67. Инструкция по делопроизводству в закрытом акционерном обществе «Группа компаний «Жилищный капитал». – М. 2007. –с.29 [↑](#footnote-ref-67)
68. Зезюлина, М. Делопроизводство. Документооборот. Обмен опытом / М. Зезюлина ; М. Зезюлина // Секретарское дело. - 2009. - № 2. - С. 19 [↑](#footnote-ref-68)
69. В ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные сис­темы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной докумен­тации. Требования к оформлению докумен­тов» [↑](#footnote-ref-69)
70. Зезюлина, М. Делопроизводство. Документооборот. Обмен опытом / М. Зезюлина ; М. Зезюлина // Секретарское дело. - 2009. - № 2. - С. 21 [↑](#footnote-ref-70)
71. Сологуб О.П. Делопроизводство: Составление, редактирование и обработка документов. – М.: Омега-Л, 2007. – с. 82 [↑](#footnote-ref-71)
72. Панасенко Ю.А. Делопроизводство : документационного обеспечение управления : учеб. пособие / Ю.А. Панасенко. – М. : РИОР, 2005. – с. 38 [↑](#footnote-ref-72)
73. **Санкина Л.В., Быкова Т.А. Делопроизводство в коммерческой организации (на примере акционерного общества). – М.: МЦФЭР, 2005. – с. 119** [↑](#footnote-ref-73)
74. Копылов В.А. Информационное право: Учебное пособие. — М.: Юристъ, 2005. – с. 71 [↑](#footnote-ref-74)
75. Ларин М. Проблемы совершенствования документационного обеспечения управления в современных условиях// АКДИ Экономика и жизнь. - 2002. - 5 нояб.//http://www.directum.ru [↑](#footnote-ref-75)
76. Делопроизводство (организация и технологии документационного обеспечения управления): учебник / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина, ТА. Быкова и др.; под ред. Т.В. Кузнецовой. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – с. 118 [↑](#footnote-ref-76)
77. Делопроизводство (организация и технологии документационного обеспечения управления): учебник / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина, ТА. Быкова и др.; под ред. Т.В. Кузнецовой. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – с. 120 [↑](#footnote-ref-77)
78. **Кузнецова Т.В. Делопроизводство.– М.: ООО “Журнал “Управление персоналом”, 2007. – с. 96** [↑](#footnote-ref-78)
79. Государственная система документационного обеспечения управ­ления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. - М.: ВНИИДАД, 2007 [↑](#footnote-ref-79)
80. Делопроизводство (организация и технологии документационного обеспечения управления): учебник / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина, ТА. Быкова и др.; под ред. Т.В. Кузнецовой. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – с. 85 [↑](#footnote-ref-80)
81. **Кузнецова Т.В. Делопроизводство.– М.: ООО “Журнал “Управление персоналом”, 2007. – с. 74** [↑](#footnote-ref-81)
82. Зезюлина, М. Делопроизводство. Документооборот. Обмен опытом / М. Зезюлина ; М. Зезюлина // Секретарское дело. - 2009. - № 2. - С. 18 [↑](#footnote-ref-82)
83. Ларин М. Проблемы совершенствования документационного обеспечения управления в современных условиях// АКДИ Экономика и жизнь. - 2002. - 5 нояб.//http://www.directum.ru/338816.shtml [↑](#footnote-ref-83)
84. Варламова Л.Н. Международная стандартизация: проблемы терминологии. // Служба кадров и персонала. – 2007. - №4. – С. 87 [↑](#footnote-ref-84)
85. Доронина Л.А. Документоведение : учеб.-метод. пособие / Л.А. Доронина ; Ин-т информ. систем упр. – М. : Гос. ун-т упр., 2007. – с. 82 [↑](#footnote-ref-85)
86. Доронина Л.А. Документоведение : учеб.-метод. пособие / Л.А. Доронина ; Ин-т информ. систем упр. – М. : Гос. ун-т упр., 2007. – с. 83 [↑](#footnote-ref-86)
87. Зезюлина, М. Делопроизводство. Документооборот. Обмен опытом / М. Зезюлина ; М. Зезюлина // Секретарское дело. - 2009. - № 2. - С. 18 [↑](#footnote-ref-87)