**Оглавление**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Введение** . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | 3 |
| **I. Контроль, как функция управления** . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | 5 |
| 1. Сущность исодержание функции контроля . . . . . . . . . . | | 5 |
| 1.2. Контроль исполнения документов как разновидность  функции контроля. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | |  |
| 1. Принципы организации и контроля исполнения   документов. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | |  |
| **II. Контроль документооборота, как форма своевременности**  **исполнения документов** . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | |  |
| 2.1. Формы и методы контроля исполнения . . . . . . . . . . . . . . | |  |
| 2.2. Организация контроля за исполнением документов . . . . . . | |  |
| 1. Контроль за исполнением поручений по   официальным документам . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . |  |
| 1. Контроль за исполнением постановлений губернатора |  |
| 1. Контроль за исполнением входящей корреспонденции |  |
| 1. Контроль за исполнением устных и письменных   обращений граждан . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . |  |
| 1. **Повышение эффективности контроля за исполнением**   **документов** . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | |  |
| 1. Пути повышения эффективности контроля за исполнением   документов в аппарате администрации области . . . . . . . . | |  |
| **Заключение** . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | |  |
| **Список использованной литературы** . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | |  |
| **Приложения** . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | |  |

**Введение**

Российское государство на протяжении четырех столетий - огромный сложный период отечественной истории - формировало и совершенствовало контрольное дело. В державе всегда осознавалась необходимость строго надзора не только ревизии прихода и расхода государственных средств, защиты обиженных, но и за деятельностью администрации. Контроль не прерывал своего существования в годы смут, войн и революционных потрясений.

Сейчас в нашем обществе раздаются голоса, что с ликвидацией административной системы можно ликвидировать или ослабить также и контроль. Однако известно, что без контроля, т. е. обратной связи, замыкающей систему управления в кольцо, невозможно длительное ее функционирование. В условиях рыночной экономики контроль играет ключевую роль, а уж о слабом контроле не может быть и речи. Особенно важное значение в настоящее время приобретает осуществление действенного контроля исполнения в системе документооборота.

Подготовить документ - это только одна из первых стадий руководства. Проверка же исполнения - центральное звено в организационной деятельности любого учреждения. Хорошо поставленный контроль исполнения вскрывает не только недостатки, предупреждает ошибки, но и придает работе государственного аппарата конкретность и оперативность.

Контроль исполнения документов дает возможность анализировать управленческую деятельность, сравнивать достигнутые результаты с запланированными, своевременно выявлять недостатки, узкие места, нерешенные проблемы и устранять их, учитывать и обобщать опыт, а главное принимать меры по совершенствованию управленческих решений.

При проверке исполнения документов можно сделать вывод, как качественно выполняется намеченное мероприятие. Безусловно, контроль исполнения - необходимый элемент руководства государством, именно здесь вскрываются недостатки и нарушения в работе учреждений, выявляются причины, порождающие негативные явления.

Предметом рассмотрения данной дипломной работы является вопрос контроля исполнения в системе документооборота.

Целью дипломной работы является анализ выполнения контрольных функций за организацией документооборота в аппарате администрации Вологодской области и разработка мероприятий по совершенствованию форм и методов контроля.

В задачи работы входит следующее :

1. Рассмотреть сущность, содержание и виды контроля как одной из важнейших функций управления.
2. Рассмотреть и провести анализ выполнения контрольных функций за документооборотом в аппарате администрации области.
3. Разработать мероприятия по совершенствованию форм и методов контроля и провести экономическую оценку их эффективности.

При подготовке дипломной работы использовались следующие методы : монографический, аналитический, интервьюирования.

**Глава I. Контроль, как функция управления**

**1.1. Сущность и содержание функции контроля**

Слово «контроль», как и слово «власть» обычно рождает прежде всего отрицательные эмоции. Для многих людей «контроль» означает прежде всего какие-то ограничения, принуждения, отсутствие самостоятельности - в общем, все то, что прямо противоположно нашим представлениям о свободе личности.

Контроль относится к числу тех функций управления, сущность которых понимается чаще всего неправильно. Ведь если контроль сводить просто к неким ограничениям, исключающим возможность действий, наносящих вред организации и заставляющих каждого вести себя строго дисциплинировано - означает, упустить из виду основную задачу управления - достижение своих целей.

Существуют различные подходы к определению понятия «контроль». Рассмотрим некоторые из них. По мнению авторов книги «Государственная служба: теория и организация»[[1]](#footnote-1)1 контроль является одной из важных функций управления, которая позволяет не только выявлять, но и предупреждать отклонения, ошибки и недостатки, искать новые резервы и возможности.

Контроль, как считает коллектив авторов книги «Общая теория управления», это проверка качества управленческой деятельности посредством сопоставления фактически достигнутого уровня промежуточных или конечных результатов и уровня, установленного решениями, постановлениями, нормами и другими нормативными документами [[2]](#footnote-2)2 .

Словарь-справочник менеджера дает такое определение контроля: «Контроль - одна из важных функций управления, призванная обеспечивать правильную оценку реальной ситуации тем самым создавать предпосылки для внесения корректив в запланированные показатели развития как отдельных подразделений, так и всей организации»[[3]](#footnote-3)1 .

В отечественной и зарубежной литературе выделяют и другие аспекты контроля. В частности, авторы книги «Основы менеджмента» рассматривают контроль как процесс, обеспечивающий достижение целей органами власти и управления, который необходим для обнаружения и разрешения возникающих проблем раньше, чем они станут необратимыми.[[4]](#footnote-4)2 Толковый словарь русского языка С. И. Ожегова трактует это понятие так : контроль - проверка, а также постоянное наблюдение в целях проверки или надзора за работой.[[5]](#footnote-5)3

Таким образом, исходя из вышеперечисленного, контроль являясь одной из важных функций управления, считается средством решения поставленных задач, чертой стиля деятельности руководителя.

В системе управления контроль решает несколько задач :

1. во-первых, с помощью контроля можно заранее обнаружить факторы, которые могут оказать существенное влияние на функционирование и развитие и, подготовившись необходимым образом, своевременно на них отреагировать.
2. во-вторых, контроль помогает своевременно обнаружить неизбежные в деятельности органа власти нарушения, изъяны, ошибки, промахи и оперативно принять меры для их устранения.
3. в-третьих, результаты контроля служат основой оценки работы органа власти за определенный период, эффективности и надежности системы управления [[6]](#footnote-6)4.

Для того, чтобы контроль мог выполнить свою истинную задачу -

решение задач, стоящих перед органами власти, он должен осуществляться в соответствии с определенными принципами, а именно:

1. быть всеобъемлющим, то есть держать в поле зрения основные сферы деятельности органа власти - внешнюю ситуацию и внутренние процессы, протекающие в ней ;
2. иметь четкую стратегическую направленность, то есть отражать основные приоритеты органа власти и поддерживать их ;
3. соответствовать контролируемому виду деятельности, то есть он должен объективно измерять и оценивать то, что действительно важно, так как неподходящий механизм контроля может скорее маскировать, а не собирать критически важную информацию ;
4. быть гибким и приспосабливаться к происходящим изменениям ;
5. быть простым и экономичным.[[7]](#footnote-7)1

Основной процесс контроля, где бы он ни осуществлялся, и какова бы ни была цель его проведения, может быть сведен к трем этапам :

1. Установление норм (стандартов).
2. Измерение соответствия выполнения этим нормам (сопоставление

фактических результатов с ожидаемыми).

1. Коррекция отклонения от норм и планов.

Первый этап процесса контроля непосредственно связан с функцией планирования. На этом этапе устанавливаются стандарты и критерии оценки деятельности объекта управления, которые определяются при планировании. Стандарты, используемые для контроля отражают в форме плановых заданий, нормативов, показателей и выбираются из целей и стратегий развития объекта управления и его основных областей.

Второй этап состоит в сопоставлении фактически достигнутых

результатов функционирования объекта управления с установленными стандартами. На этом этапе определяются интервалы допустимых отклонений от установленных стандартов, измеряются фактически достигнутые результаты и выявляются существенные отклонения, требующие принятия корректирующих мер.

На третьем этапе анализируются причины возникновения отклонений и выбирается один из трех вариантов поведения :

1. ничего не предпринимать ;
2. устранить отклонения, прежде чем они перерастут в крупные проблемы ;
3. пересмотреть стандарты, если это необходимо.[[8]](#footnote-8)1

В реальной действительности выделяются три основных вида управленческого контроля :

1. предварительный ;
2. текущий контроль ;
3. заключительный контроль.

По форме осуществления все виды контроля схожи, т. к. имеют одну цель - способствовать тому, чтобы фактически получаемые результаты были как можно ближе к требуемым, а различие между ними - только временем существования.

Предварительный контроль осуществляется фактически до начала работ, в период подготовки решения и необходим прежде всего для учета человеческих и финансовых ресурсов.

Текущий контроль осуществляется непосредственно в ходе проведения работ руководителями подразделений. Контроль не проводится буквально одновременно с выполнением самой работы, он базируется на измерении фактических результатов, полученных после проведения работы, направленной

на достижение целей. Текущий контроль обычно существует в двух формах : стратегический и оперативный. Текущий стратегический контроль сводится к сбору, обработке и оценке информации об уровне производительности труда, внедрении и использовании достижений НТР, новых методов работы, технологий, как в целом, так и в структурных подразделениях. Текущий оперативный контроль ориентирован на текущую производственную и хозяйственную деятельность, то есть соблюдение последовательности операций, норм времени на их выполнение, качество труда.

Заключительный контроль связан с оценкой выполнения планов и составлением новых, а также предполагает всесторонний анализ не только конкретных результатов деятельности за истекший период, но и сильных и слабых ее сторон. Хотя заключительный контроль осуществляется слишком

поздно, чтобы отреагировать на проблемы в момент их возникновения, он имеет две важные функции :

1. Заключительный контроль дает руководству информацию, необходимую для планирования в случае, если аналогичные работы предполагается проводить в будущем, а также получить информацию о возникших проблемах и сформулировать новые планы так, чтобы избежать этих проблем в будущем.
2. Заключительный контроль способствует мотивации, т.е. руководитель связывает мотивационные вознаграждения с достижением определенного уровня результативности.[[9]](#footnote-9)1
3. **Контроль исполнения документов, как разновидность**

**функции контроля**

Контроль играет важную роль и в системе делопроизводства. Контроль исполнения документов обеспечивает своевременное и качественное решение содержащихся в документе вопросов, охват всех контролируемых документов. Составной частью контроля исполнения является исполнение документов, в которых отражается многогранная деятельность органов государственной власти и государственного управления.

Контроль исполнения - это непосредственная проверка и регулирование хода исполнения приказа или распоряжения, учет и анализ результатов исполнения контролируемых документов в установленные сроки.[[10]](#footnote-10)1

Контроль исполнения документов охватывает три группы вопросов :

1. контроль исполнения документов **по существу содержащихся в них заданий или поручений.** Такой контроль предполагает оценку документа в целом, то есть насколько правильно и полно решен вопрос. Такую оценку делает руководитель, либо по его поручению - помощник. Если руководитель удовлетворен решением проблемы - документ подписывается, если же не удовлетворен, то дополнительно прорабатываются неясные моменты и документ проходит повторное согласование. Контроль по существу содержания входит в обязательные должностные обязанности не только руководителей всех рангов, но и, при большом объеме

контрольных документов, специального контрольного подразделения.;

1. контроль **за соответствием документов формам составления и требованиям ГОСТов.** Такой контроль может осуществлять помощник,

специальная контрольная служба или технический работник делопроизводства. Суть этого контроля сводится к проверке правильности оформления документа, наличия определенного бланка, полноты реквизитов, наличия всевозможных сопутствующих материалов.

1. контроль **исполнения документов в указанные сроки***.*Для подавляющего большинства документов устанавливаются сроки их исполнения, которые регламентируются законами и другими нормативными актами, на основе Единой государственной системы делопроизводства и инструкции по документационному обеспечению (делопроизводству) в администрации области.[[11]](#footnote-11)1

Сроки исполнения подразделяются на типовые и индивидуальные. Типовые сроки установлены законодательными и другими актами для таких документов, как [[12]](#footnote-12)2 :

1. предложения, заявления и жалобы граждан - в срок до 1 месяца со дня поступления, не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней ;
2. заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей - не позднее 7 дней со дня поступления ;
3. запрос депутата Государственной Думы и члена Совета Федерации Федерального Собрания РФ - в срок до 20 дней ;
4. Поручения Президента РФ и Правительства РФ - в срок, указанный в поручении, либо в месячный срок со дня его подписания, с пометкой

«срочно» - в 3-дневный срок, требующие дополнительного изучения -

- в 10-дневный срок ;

1. письма предприятий и учреждений - 30 дней ;
2. приказы и указания министров во исполнение документов Правительства РФ - согласно указанному сроку или в течение 30 дней.

Индивидуальные сроки исполнения могут указываться в самих документах вышестоящих организаций, в резолюциях и указаниях руководителей. Индивидуальный срок исполнения документа может отличаться от типового срока. Как правило, индивидуальные сроки исполнения не должны превышать 10 дней. Если задание сложное и требует согласования и дополнительной проверки, то сроки могут удлиняться, но не более чем на 30 дней.

Сроки исполнения могут продлеваться в связи с дополнительным изучением и проверкой вопроса, но только с согласования лица их установившего и с этой целью необходимо заблаговременно известить о целесообразности более полной проработки вопроса лицо, поручившее исполнение, так и лицо, ожидающее результата по исполнению.

Контроль исполнения документов в общей системе документооборота касается следующих видов документов [[13]](#footnote-13)1 :

1. распорядительные документы высших органов государственной власти : Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Правительства Российской Федерации ;
2. распорядительные документы представительного органа (распорядительные документы Законодательного собрания области) ;
3. распорядительные документы органа государственного управления (постановления губернатора области).

Кроме этих документов, на контроль также ставятся :

1. протоколы совещаний при руководителе органа управления ;
2. поручения руководителя ;
3. входящая корреспонденция ;
4. письменные и устные обращения граждан.

Целью контроля является содействие своевременному и качественному исполнению документов, обеспечение получения аналитической информации необходимой для оценки деятельности организации и ее структурных подразделений, а также конкретных сотрудников. Для достижения указанной цели система контроля исполнения документов включает в себя несколько последовательных этапов[[14]](#footnote-14)1 :

1. постановку документов на контроль ;
2. проверку своевременности доведения документов до конкретных исполнителей ;
3. предварительную проверку и регулирование хода исполнения ;
4. учет и обобщение результатов контроля исполнения документов ;
5. регулярное информирование руководителей органа управления о ходе исполнения документов ;
6. снятие исполненных документов с контроля.

Контроль за исполнением документов и содержащихся в них поручений осуществляют руководители учреждения, руководители структурных подразделений и уполномоченные ими лица. Непосредственный контроль за исполнением документов возлагается, как правило, на сектор контроля учреждения. В структурных подразделениях контроль за исполнением документов осуществляет помощник, специалист приемной или другое лицо, ответственное за работу с документами. Ответственность за организацию контроля возлагается непосредственно на руководителей структурных

подразделений.

1. **Принципы организации и контроля исполнения документов**

От систематичности и целенаправленности организации выполнения документов и контроля их исполнения зависит своевременное и качественное выполнение решений вышестоящих органов государственной власти, решений представительного органа территориального образования, а также собственных решений органа государственного управления. Контроль исполнения распорядительных документов базируется на общих и организационно-технических принципах, под которыми понимаются объективные основы, на которых строится организация и контроль исполнения распорядительных документов органов государственного и муниципального управления. В них абстрагированы объективные условия развития государственного и муниципального управления, а также его закономерности.

К общим принципам, отражающих социально-политическую сторону контроля исполнения, относятся [[15]](#footnote-15)1 :

1. массовость контроля ;
2. повсеместность контроля, формирующее требование обеспечения контроля исполнения решений органов управления во всех сферах общественной жизни, которые охватываются распорядительными документами, включая сами органы управления и их подразделения ;
3. всесторонность контроля, предполагающую осуществление контроля исполнения распорядительных документов органов управления с учетом всей полноты их требований ;
4. реальность контроля, предусматривающую требования осуществления действительного, а не мнимого контроля исполнения, базирующегося на фактах, а не домыслах или предположениях ;
5. объективность контроля, требующую беспристрастной оценки результатов исполнения распорядительных документов органов управления, исключения трактования этих результатов в угоду кого-то или чего-то ;
6. результативность контроля, определяющую необходимость получения конкретного итога от действия по контролю исполнения распорядительных документов органов управления, выраженного в определенных количественных и качественных показателях, характеризующих уровень достижения целей и задач контролируемого распорядительного документа ;
7. гласность контроля, формирующую требования широкого информирования населения, общественных организаций с помощью различных форм информирования и, при наличии недостатков в их исполнении, о принятых мерах по устранению этих недостатков, а также к должностным лицам, по вине которых эти недостатки были допущены.

Наряду с общими принципами существуют правила, отражающие организационно-техническую сторону контроля исполнения [[16]](#footnote-16)1 , а именно :

1. системность организации и контроля исполнения ;
2. личная ответственность первого руководителя за состоянием контроля исполнения. Этот принцип отражает объективную необходимость осуществления руководства контролем исполнения документов лично первым руководителем органа управления ;
3. централизация контроля исполнения. Это принцип требует, чтобы общий контроль за сроками исполнения документов возлагался на специальное подразделение или работника, с подчинением руководителю органа государственного управления ;
4. единство ответственности за организацию и контроль исполнения, то есть ответственность за контроль исполнения возлагается на того руководителя администрации, к ведению которого относится данный вопрос и который осуществляет руководство его подготовкой для принятия главой администрации ;
5. единство подготовки распорядительных документов и контроля фактического их исполнения, т. е. ответственность за контроль фактического исполнения распорядительного документа возлагается на отдел или управление, который готовил документ ;
6. соответствие содержания распорядительного документа необходимым

условиям контроля его исполнения.

Из всего вышеперечисленного можно сделать следующие выводы :

**Глава II . Контроль документооборота, как форма контроля исполнения**

**2.1. Формы и методы контроля исполнения**

Контроль исполнения носит многофункциональный характер, поэтому формы и методы его реализации многообразны. Как правило, наиболее эффективным является простейший контроль. Простейшие формы и методы требуют меньших усилий и более экономичны. К простейшим организационным формам контроля исполнения можно отнести :

1. контрольные журналы ;
2. регистрационно-контрольные карточки (картотека) ;
3. письменные отчеты ;
4. проверки ;
5. обсуждение вопросов контроля исполнения на совещаниях, проводимых губернатором или его заместителями, а также на оперативных совещаниях у руководителей структурных подразделений.

Каждая из перечисленных форм имеет свою специфику, но при использовании любой из них необходимо соблюдать одно требование - не ограничиваться разговорами об исполнении, а давать объективную оценку положения дел, намечать и добиваться осуществления конкретных мероприятий.

В качестве методов организационной работы по исполнению поручений используются методы текущего, предварительного и последующего контроля. В соответствии с Указом Президента Российской федерации от 06.11.96 г. № 1536 «О мерах по совершенствованию организации контроля и проверки исполнения поручений Президента РФ» в аппарате администрации области при организации исполнения поручений губернатора по правительственным

документам используется также метод упреждающего контроля.

К мерам упреждающего контроля можно отнести [[17]](#footnote-17)1 :

1. рассмотрение хода реализации поручений губернатора на коллегиях, совещаниях, семинарах, оперативных совещаниях, проводимых руководителями структурных подразделений ;
2. направление запросов с целью получения и анализа промежуточной информации о принятых мерах ;
3. осуществление контрольных проверок исполнения поручений ;
4. проведение служебных расследований по фактам несвоевременного или ненадлежащего исполнения поручений, внесение предложений по привлечению к ответственности виновных лиц и другие.

Для усиления контрольной работы по исполнению постановлений и распоряжений губернатора в аппарате администрации области была создана комиссия, утвержденная постановлением губернатора от 14.04.98 г. № 456-р. К сожалению, заседание комиссии проводилось всего один раз. На комиссии были заслушаны сообщения руководителей департаментов, комитетов и управлений, а также рассматривались их предложения о дальнейшей работе с распорядительными документами губернатора. С учетом возможностей и целесообразности исполнения распорядительных документов губернатора комиссией было предложено[[18]](#footnote-18)2 :

1. снять с контроля постановления и распоряжения ;
2. изменить контрольный срок с принятием дополнительных мер по

исполнению постановлений и распоряжений губернатора ;

1. отменить постановления и распоряжения губернатора, как нереализованные в связи с отсутствием финансирования.

Так, за 1998 год данной комиссией было снято с контроля 75 документов,

115 - изменен контрольный срок, 4 - отменено в связи с отсутствием финансирования[[19]](#footnote-19)1

В работе с обращениями граждан, особенно контрольной ее части широко используются областные средства массовой информации. В местных газетах регулярно публикуются ответы на вопросы граждан по социально значимым проблемам, затрагивающим интересы больших групп населения. Также активно используются возможности областного телевидения и радио, на которых регулярно организуются «Губернаторские часы» и выступления руководителей структурных подразделений администрации области. Проверки жалоб и заявлений, поступающих от граждан, рассматриваются в некоторых случаях с выездом на место, что является особенно эффективным методо

**2.2. Организация контроля исполнения документов**

В аппарате администрации области сложилась определенная система контроля, в которую помимо работников, отвечающих за эту работу по должности, вовлекаются и сотрудники департаментов, комитетов, управлений, на которых руководителями данных подразделений возложен контроль за прохождением и исполнением распорядительных документов.

В настоящее время фактический контроль и проверку исполнения правительственных документов в аппарате администрации области осуществляет сектор по работе с документами отдела документационного обеспечения управления делами (далее - сектор контроля), писем и заявлений граждан - отдел писем и приема граждан, входящей корреспонденции - сектор документооборота отдела документационного обеспечения управления делами (далее - канцелярия), постановлений и распоряжений губернатора области - сектор по работе с документами отдела документационного обеспечения управления делами (далее - сектор контроля) и контрольное управление департамента государственной службы и вопросов местного самоуправления (далее - контрольное управление). В структурных подразделениях контроль за исполнением документов осуществляют специалисты приемных и помощники руководителей, которые отвечают за работу с документами.

Функции сектора по работе с документами отдела документационного обеспечения управления делами (сектор контроля) заключаются в следующем :

1. ведение автоматизированного учета контрольных документов, своевременное направление регистрационно-контрольных карточек руководителям структурных подразделений администрации области, которым поручается контроль ;
2. контроль за сроками исполнения документов, использование ПЭВМ ;
3. ежемесячное информирование руководителей администрации области о

состоянии выполнения документов ;

1. осуществление упреждающего контроля за исполнением документов, ежемесячное письменное информирование помощников руководителей подразделений администрации области о документах и поручениях, сроки исполнения которых истекают в предстоящем месяце, а также о документах, сроки исполнения которых истекли.

Контрольное управление департамента государственной службы и вопросов местного самоуправления обеспечивает :

1. организацию проверок исполнения нормативно-распорядительных актов губернатора, а также состояние контрольной деятельности в департаментах, комитетах, управлениях администрации, органах местного самоуправления ;
2. подготовку докладов о состоянии выполнения постановлений и распоряжений губернатора ;
3. внесение представлений о привлечении должностных лиц, виновных в несвоевременном или ненадлежащем исполнении, или неисполнении документов губернатора, к дисциплинарной ответственности.

Функции отдела писем и приема граждан, а также сектора документооборота отдела документационного обеспечения управления делами определены в Положениях об отделах.

В целях повышения четкости и оперативности в работе аппарата администрации области, улучшения его контрольной деятельности постановлением губернатора области от 30.06.97 г. № 711 утвержден регламент, в котором указаны основные положения по организации и контролю исполнения документов, поступающих в администрацию.

В аппарате администрации введена в эксплуатацию автоматизированная информационная система контроля исполнения документов. Техническим средством контроля за исполнением документов является электронная регистрационно-контрольная карточка базы ПЭВМ и ее бумажный дубликат. Организация контроля исполнения документов в администрации области предусматривает определенный порядок работы с документами. Установленный порядок работы с контролируемыми документами с момента их поступления до завершения исполнения [[20]](#footnote-20)1 :

1. отвечает требованиям, предъявляемым к документообороту ;
2. обусловливает перемещение документов деловой необходимостью, исключает дублирующие инстанции и действия ;
3. позволяет осуществлять контроль за исполнением документа, с соблюдением требований к их оформлению в соответствии с инструкцией по делопроизводству и другими действующими нормативными документами по делопроизводству.

Ежемесячно анализируется состояние контроля за исполнением поставленных на контроль документов за истекший период и в виде обобщенной информации направляются материалы губернатору. Форма обобщенной информации представлена в приложении 9.

В сводках, представляемых руководству, указываются :

1. общее количество документов, находящихся в работе у исполнителя ;
2. количество документов, поставленных на контроль за истекший месяц ;
3. количество исполненных документов ;
4. количество документов, не выполненных или выполненных позднее

установленных сроков ;

1. причины задержек исполнения документов.

В структурные подразделения направляются :

1. перечень документов, находящихся на исполнении (приложение 10) ;
2. перечень документов, исполненных за месяц (приложение 11) ;
3. перечень документов, сроки исполнения которых истекли (приложение12)

На основе результатов анализа разрабатываются и принимаются меры по

ускорению исполнения документов, повышению исполнительской

дисциплины, совершенствованию организации контроля и управления в целом.

**2.2.1. Контроль за исполнением поручений по официальным документам**

Приоритетным направлением является осуществление постоянного и эффективного контроля за исполнением поручений губернатора по документам

высших органов государственной власти (правительственным документам).

Схема организации контроля за исполнением поручений губернатора по

официальным документам представлена на рис. 2.1. Рассмотрим ее более подробно.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | | | **Губернатор области**   1. Рассмотрение документа , определение формы исполнения. 2. Рассмотрение материалов о ходе выполнения документов, закрытие «В дело». | | |  |
| **Управление делами** | |  | |  |  |
| **Сектор по работе с официальными документами отдела документационного обеспечения управления делами**  **(сектор контроля)**   1. Регистрация документов, подготовка документов к | | | |  | **Первые заместители**  **губернатора области**   1. Организация исполнения резолюций. 2. Контроль за исполнением (помощник) 3. Подведение итогов исполнения документа. | | |  |
| рассмотрению.  2. Постановка на контроль, доведение до исполнителей, | | | |  |  |  |
| контроль за сроками исполнения, сбор материала о  реализации поручения.  3. Подготовка ежемесячных списков.  4. Закрытие «В дело». | | | |  | **Начальники структурных подразделений**   1. Организация исполнения резолюций. | | |  |
|  | |  | | |  |  |
|  | |  | | | **Ответственные работники структурных подразделений (исполнители)**   1. Работа по исполнению резолюций. 2. Подготовка материалов об исполнении. | | |  | |

- прохождение документов на исполнение

- прохождение документов после исполнения

Рис. 2.1. Схема контроля за исполнением поручений губернатора по официальным документам

Поступающие в администрацию области официальные документы органов государственной власти Российской Федерации (в дальнейшем - правительственные документы) регистрируются в секторе контроля. При регистрации проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первого листа документа с присвоением ему порядкового номера по электронной картотеке и заполняется регистрационно-контрольная электронная карточка в базе данных ПЭВМ и учетная карточка, прилагаемая к документу. Образцы регистрационно-контрольной и учетной карточек представлены в приложениях 1, 2. На лицевой стороне электронной регистрационно-контрольной карточки указывается :

1. орган, издавший документ ;
2. вид документа (указ, постановление, распоряжение) ;
3. номер и дата издания документа ;
4. содержание документа ;
5. поручение губернатора области с указанием даты и подписи ;
6. фамилия исполнителя, которому передан документ для исполнения или ознакомление.

На обратной стороне электронной регистрационно-контрольной карточки указывается информация о состоянии выполнения документа :

1. дата и номер отправляемого документа ;
2. дата снятия правительственного документа с контроля.

Начальник сектора контроля оформляет зарегистрированные документы к рассмотрению, то есть готовит проекты поручений и передает их для доклада губернатору, а в его отсутствие - заместителю, на которого возложены соответствующие обязанности. Рассмотренные губернатором документы, возвращаются в сектор контроля, где вносятся в электронную регистрационно-контрольную карточку документа поручения губернатора и сроки исполнения его. Документы, резолюция на которых содержит контрольное поручение, ставятся на «контроль» и на «особый контроль» - в случаях, когда поручение содержит указание по подготовке проектов постановлений губернатора, предложений, планов мероприятий по организации выполнения документов и справок о состоянии обсуждаемого вопроса в области, информаций в вышестоящие органы, заключений по проектам направляемых документов.[[21]](#footnote-21)1

Ответственность за своевременное и качественное исполнение поручений губернатора по правительственным документам возлагается на заместителей губернатора, управляющего делами, начальников департаментов, управлений и отделов. Если в резолюции губернатора поручение по правительственному документу дается сразу нескольким заместителям, то исполнение документа координирует заместитель, указанный в поручении первым или тот, кому поручен созыв или сбор.

Согласно резолюции губернатора сектор контроля направляет документ с учетной и регистрационно-контрольной карточками в приемную заместителя губернатора, в компетенции которого находятся решение вопросов, поставленных в правительственном документе. Заместитель губернатора рассматривает документ и определяет исполнителей, которые будут обеспечивать сбор и подготовку необходимых документов, проектов справок о результатах исполнения поручений. Контроль за сроками

исполнения указаний заместителя губернатора осуществляет его помощник. Срок реализации поручений, если он не определен в поручении, устанавливается в один месяц. Поручения с пометкой «срочно» исполняются в 3-дневный срок, а требующие дополнительного изучения - в течение 10 дней. Если в самом правительственном документе определена дата или срок проведения мероприятия, тогда срок исполнения поручения устанавливается с учетом этой даты или мероприятия.

Помощник заместителя губернатора вносит необходимые указания в

регистрационно-контрольную карточку документа (кому поручается исполнение, содержание действий, срок исполнения) и оставляет в своей картотеке, а документ с учетной карточкой возвращает в сектор контроля для передачи его исполнителю. Сектор контроля в свою очередь вносит соответствующие указания по данному правительственному документу в общую электронную картотеку, а затем передает документ исполнителю.

За 10 дней до наступления промежуточного или конечного срока исполнения правительственного документа помощник заместителя губернатора предупреждает устно или письменно исполнителя о приближении срока исполнения. За 5 дней до истечения установленного срока исполнения документа исполнитель представляет письменную информацию о ходе исполнения документа.

В случае, если срок исполнения правительственного документа был определен в течение месяца или более, то заместитель губернатора, как исполнитель указаний губернатора по указам или поручениям Президента Российской Федерации готовит промежуточную информацию о принятых мерах с приложением к ней распорядительных документов губернатора, принятых во исполнение поручений Главы государства в Главное контрольное управление Президента России до истечения первой половины установленного срока. [[22]](#footnote-22)1

Если поручение не может быть выполнено в установленные сроки, исполнитель представляет по нему промежуточную справку или мотивированную просьбу о продлении срока исполнения с указанием причин отсрочки, но не позднее, чем за 2 дня до истечения установленного ранее срока. Справка о продлении сроков исполнения поручения, подписанная начальником структурного подразделения, направляется на согласование заместителю губернатора, установившему эти сроки. Согласованная справка передается через помощника в сектор контроля, где вносятся коррективы в электронную регистрационно-контрольную карточку.

Если поручение выполнено в срок, то справки, информация о выполнении поручения за подписью заместителя губернатора направляются в сектор контроля, а затем вместе с оригиналом правительственного

документа передается губернатору для согласования или визы. Причем,

если поручение было дано нескольким исполнителям, то справка по исполнению должна быть завизирована всеми соисполнителями или содержать ссылку на согласование с ними ответа. Форма справки представлена в приложении 7.

Если губернатор соглашается с полученной справкой, то поручение по исполнению правительственного документа считается исполненным, о чем делается соответствующая запись в электронной регистрационно-контрольной карточке в базе данных сектора контроля. Поручения по исполнению правительственного документа, не требующие

непосредственного доклада об их исполнении, считаются выполненными по факту: отправка информации, заключений по проектам, если они не возвращены на доработку или выпуск постановлений губернатора.

Если исполнение поручений по правительственному документу требует выполнение мероприятий, указанных в документе - подготовке проекта распорядительного документа губернатора, то исполнитель представляет проект распорядительного документа губернатора или отчет о выполнении мероприятий первому заместителю губернатора на согласование. После принятия губернатором соответствующего распорядительного документа по решению вопросов, поставленных в правительственном документе или отсылке отчета о выполнении правительственного документа, последний снимается с контроля.

Анализируя существующую систему контроля за исполнением

поручений губернатора по правительственным документам, можно отметить, что :

**2.2.2 Контроль за исполнением постановлений губернатора**

В системе документооборота контролю за своевременным исполнением документов губернатора области (постановлений) уделяется большое внимание. Схема контроля за исполнением постановлений губернатора представлена на рис. 2.2. Рассмотрим эту схему подробнее.

Распорядительные документы губернатора, в которых содержатся контрольные вопросы, то есть конкретные по времени, исполнителям и

форме поручения, передаются сектором документирования отдела документационного обеспечения управления делами в сектор контроля. В секторе контроля распорядительные документы регистрируются в базе данных ПЭВМ и заполняется электронная регистрационно-контрольная карточка.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сектор документирования отдела документационного обеспечения управления делами** | | |  | | | **Первые заместители**  **губернатора области**   1. Организация исполнения резолюций. 2. Контроль за сроками исполнения исполнением (помощник) 3. Подведение итогов исполнения документа. | | | |
|  | | |  | | |  |
| **Сектор по работе с официальными документами отдела документационного обеспечения**  **управления делами (сектор контроля)** | | | | |  | | **Начальники структурных подразделений**  1. Организация исполнения поручений. | | |
| 1. Постановка на контроль, доведение до  исполнителей.  2. Контроль за сроками исполнения.  3. Сбор материала об исполнении. | | | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | **Ответственные работники структурных подразделений (исполнители)**   1. Работа по исполнению резолюций. 2. Оформление контрольного дела. | | |
| **Контрольное управления департамента государственной службы и вопросов местного самоуправления**   1. Постановка на контроль. 2. Проверкаполноты исполнения документа. 3. Сбор материала об исполнении. 4. Подготовка проекта постановления о снятии с контроля. | | | | |  | |  | |

**-**  прохождение документов на исполнение.

- прохождение документов после исполнения.

Рис. 2.2. Схема контроля за исполнением постановлений губернатора

Образец регистрационно-контрольной карточки представлен в приложении 3.

На лицевой стороне электронной регистрационно-контрольной карточки указывается :

1. вид документа (постановление губернатора) ;
2. орган, издавший документ ;
3. номер документа ;
4. дата издания документа и его регистрационный номер ;
5. краткое содержание документа (чему посвящен документ) ;
6. ответственный исполнитель ;
7. номер пункта контролируемого документа ;
8. краткое содержание задания этого пункта ;
9. срок исполнения ;
10. отметка о снятии с контроля.

На обратной стороне регистрационно-контрольной карточки указывается информация о ходе исполнения указанного пункта и заключение о выполнении контролируемого документа в целом.

Документ с регистрационно-контрольной карточкой одновременно направляется в приемную заместителя губернатора, на которого возлагается контроль (о чем делается запись в тексте документа) и в контрольное управление департамента государственной службы и вопросов местного самоуправления (далее - контрольное управление).

Заместитель губернатора обязан принять меры для своевременного и качественного исполнения документа, поэтому он определяет из числа руководителей или работников курируемых подразделений, ответственного исполнителя и определяет периодичность анализа и рассмотрения хода реализации данного документа. Контроль за сроками исполнения указаний заместителя губернатора осуществляет его помощник. Помощник оформляет контрольное дело и вместе с документом и поручением заместителя губернатора направляет его исполнителю, при этом регистрационно-контрольную карточку оставляет в своей картотеке. Образец контрольного дела представлен в приложении 4. Исполнитель, получивший контрольное дело в 10-дневный срок разрабатывает план организационных мероприятий по выполнению документа и представляет его на утверждение заместителю губернатора, который дал поручение по контролю.

В плане предусматривается :

1. последовательность и способы решения поставленных в документе задач ;
2. сроки исполнения мероприятий ;
3. ответственные за исполнение этих мероприятий ;
4. график проверок фактического исполнения.[[23]](#footnote-23)1

Документ подлежит исполнению в указанные в тексте сроки. Если срок исполнения в тексте не указан, то по согласованию с руководителем, на которого возложен контроль, устанавливается примерный срок : квартал, полгода, год - в зависимости от содержания поручения в документе. Если документ (постановление) содержит ссылку на определенные мероприятия, то документ исполняется в соответствии со сроком их проведения.

За 10 дней до наступления промежуточного или конечного срока исполнения документа помощник первого заместителя губернатора предупреждает исполнителя о приближении срока исполнения. За 5 дней до истечения срока исполнитель должен оформить контрольное дело в котором должны быть документы, свидетельствующие о контрольных действиях :

1. план организации выполнения документа ;
2. протоколы заседаний, на которых рассматривался ход выполнения документа ;
3. промежуточные и итоговые справки об их реализации ;
4. статистические данные ;
5. материалы вневедомственного и ведомственного контроля ;
6. статьи из газет и т. д. ;
7. информация, запрошенная от органов местного самоуправления или других организаций-исполнителей.

При необходимости продления сроков выполнения документа,

исполнитель представляет в сектор контроля промежуточную информацию, на

имя губернатора, согласованную с заместителем, с мотивированной просьбой о

продлении срока реализации. В промежуточной информации указывается аргументированные причины внесенного предложения, а также конкретные меры, принимаемые для выполнения документа. Решение о продлении срока исполнения документа принимается губернатором на основании предоставленной информации. Сектор контроля сообщает в приемную заместителя и исполнителю о принятом губернатором решении и вносит коррективы в базу данных ПЭВМ, в электронную регистрационно-контрольную карточку.

Если документ исполнен, то исполнитель оформляет итоговую справку за подписью руководителя структурного подразделения на имя заместителя губернатора и вместе с контрольным делом направляется в контрольное управление на рассмотрение, где проверяется полнота исполнения документа, вносятся свои замечания и предложения. Документ считается исполнен, если решены поставленные в нем задачи. Если контрольное управление не имеет замечаний и предложений, то документ с контрольным делом и итоговой справкой передается на согласование заместителю губернатора, на которого возложен контроль. Согласованный документ возвращается в контрольное управление, при этом помощник заместителя губернатора информирует сектор контроля о ходе реализации документа, а также вносит коррективы в свою базу данных ПЭВМ.

Контрольное управление на основании представленных контрольных дел по согласованию с заместителем губернатора готовит проект постановления о снятии с контроля.

Анализируя существующую систему контроля за исполнением постановлений губернатора, можно отметить, что :

1. в секторе контроля и контрольном управлении осуществляется постоянный контроль за исполнением постановлений и распоряжений губернатора ;
2. руководство администрации регулярно информируется о ходе выполнения постановлений и распоряжений ;
3. установлен контроль за выполнением требований регламента работы администрации в части, касающейся снятия постановлений, распоряжений губернатора с контроля и на контрольное управление возложена задача подготовки заключения обоснованности снятия документа с контроля.
5. **Контроль за исполнением входящей корреспонденции**

Контроль за исполнением входящей корреспонденции в администрации области осуществляется в порядке общего делопроизводства в соответствии с инструкцией по делопроизводству, утвержденной постановлением губернатора от 08.05.98 г. № 373. Схема контроля за исполнением входящей корреспонденции представлена на рис. 2.3. Рассмотрим эту схему более подробно.

Все документы, поступившие в администрацию области проходят соответствующую регистрацию, классифицируются и ставятся на контроль сектором документооборота отдела документационного обеспечения управления делами (далее - канцелярия). Контроль за исполнением входящей корреспонденции выполняется с помощью ПЭВМ и регистрационно-контрольных карточек. Образец регистрационно-контрольной карточки представлен в приложении 5.

В регистрационно-контрольной карточке указывается :

1. корреспондент ;
2. содержание письма ;
3. поручение губернатора или его заместителей ;
4. ответственный исполнитель ;
5. срок исполнения ;
6. отметка о снятии с контроля.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | **Губернатор области**   1. Рассмотрение документа , определение формы исполнения. 2. Рассмотрение материалов о ходе выполнения документов, закрытие «В дело». | | | |  |
|  | | | |  | |  |  |
| **Сектор документооборота отдела документационного обеспечения управления делами ( канцелярия )**   1. Регистрация документов, подготовка документов к рассмотрению. 2. Постановка на контроль, доведение до исполнителей, контроль за сроками исполнения, сбор материала о реализации поручения.   3. Подготовка ежемесячных списков. | | |  | **Первые заместители**  **губернатора области**   1. Рассмотрение документов, определение формы исполнения 2. Организация исполнения резолюций. 3. Контроль за исполнением (специалист ) 4. Рассмотрение материалов о ходе выполнения   документов, закрытие «В дело». | | | |  |
| 4. Закрытие «В дело». | | |  | |  |  |
|  | | |  | **Начальники структурных подразделений**   1. Организация исполнения резолюций. 2. Контроль за сроками исполнения (специалист) | | | |  | |
|  |  | | | |  |  |
|  | |  | | **Ответственные работники структурных подразделений (исполнители)**   1. Работа по исполнению резолюций. 2. Подготовка материалов об исполнении. | | | |  |

- прохождение документов на исполнение

- прохождение документов после исполнения

Рис. 2.3. Схема контроля за исполнением входящей корреспонденции

На обратной стороне регистрационно-контрольной карточки указывается информация о состоянии выполнения документа.

Письма, адресованные губернатору, через его помощника направляются ему на рассмотрение, а адресованные заместителям - по принадлежности. Рассмотренные письма с резолюциями губернатора и его заместителей, в которых указаны поручения и ответственные исполнители возвращаются обратно в канцелярию, где вносятся коррективы в базу данных ПЭВМ. Резолюция оформляется на бланке установленной формы. Образец бланка

резолюций представлен в приложении 6.

В соответствии с резолюцией и поручениями, документы с

регистрационно-контрольными карточками направляются ответственным исполнителям в структурные подразделения. Контроль за сроками исполнения в структурных подразделениях возлагается на специалистов приемных руководителей. В случае, если срок исполнения документа не указан в поручении, он должен быть исполнен не более, чем в месячный срок. Если в документах, поступивших из других организаций, определена дата или срок проведения мероприятия, тогда срок исполнения поручения устанавливается с учетом даты, установленного организацией, направившей документ.

Специалист приемной руководителя за 2-3 дня до истечения установленного срока делает напоминание, чаще всего, по телефону исполнителю о приближении срока исполнения. В случаях, если документ не может быть по объективным причинам исполнен в срок, исполнитель представляет мотивированную просьбу о продлении срока исполнения с указанием причин отсрочки, но не позднее, чем за 2 дня до истечения установленного ранее срока[[24]](#footnote-24)1 . Справка о продлении срока исполнения поручения, подписанная начальником структурного подразделения передается на согласование заместителю губернатора, установившего эти сроки. Согласованная справка передается через специалиста приемной руководителя в канцелярию, где вносятся коррективы в электронную регистрационно-контрольную карточку базы ПЭВМ. Специалист приемной руководителя, в свою очередь, делает соответствующие отметки в контрольно-регистрационной карточке документа.

Если поручение исполнено в срок, и о результатах сообщено заинтересованным организациям и лицам, то документ считается исполненным и снимается с контроля, при этом на документе проставляется отметка об исполнении «В дело» и согласовывается с руководителем, давшим поручение. После исполнения задания, изложенного в письме, специалист приемной делает запись в регистрационно-контрольной карточке и передает ее вместе с исполненным документом в канцелярию, где вносятся коррективы в электронную регистрационно-контрольную карточку базы ПЭВМ. Регистрационно-контрольная карточка исполненного документа с отметкой канцелярии передается обратно специалисту приемной руководителя.

1. **Контроль за исполнением устных и письменных**

**обращений граждан**

Обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, регистрируются и ставятся на контроль в отделе писем и приема граждан администрации области. При решении вопроса о взятии обращения на контроль учитываются :

1. цель, которая при этом преследуется ;
2. значимость поднятого в письме вопроса (общественного или личного) .

Контроль за своевременным и полным рассмотрением вопросов, поставленных в письмах осуществляется в отделе писем и приема граждан в соответствии с Законом Вологодской области «Об обращениях граждан» от 7 декабря 1998 года, Положением об отделе и Порядком работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации области. Контроль за рассмотрением писем преследует прежде всего следующие цели [[25]](#footnote-25)1 :

1. устранение недостатков в работе органов государственного управления ;
2. оказание помощи автору письма в удовлетворении его законной просьбы или восстановлении нарушенных прав ;
3. получение материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций ;
4. выяснение принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получении справки по вопросу, с которым автор обращается неоднократно.

Порядок работы с письменными обращениями граждан с момента их поступления до завершения исполнения отражен в схеме приложения 13.

Контроль за исполнением письменных обращений граждан выполняется

с помощью ПЭВМ и регистрационно-контрольных карточек. Образец регистрационно-контрольной карточки представлен в приложении 8.

В регистрационно-контрольной карточке указываются :

1. фамилия, имя, отчество заявителя ;
2. первичное или повторное обращение ;
3. вид обращения (предложение, заявление, жалоба) ;
4. регистрационный номер и дата получения обращения ;
5. адрес заявителя ;
6. краткое содержание обращения ;
7. поручение губернатора или его заместителей ;
8. ответственный исполнитель ;
9. сроки исполнения ;
10. отметка о снятии с контроля.

Контроль за исполнением письменных обращений граждан осуществляется губернатором, его заместителями, руководителями структурных подразделений. Ответственность за организацию контроля за исполнением письменных и устных обращений граждан возлагается на начальника отдела писем и приема граждан.

Поручения губернатора, его заместителей по реализации обращений граждан содержат конкретных исполнителей и реальные сроки их исполнения. В соответствии с резолюцией и поручениями документ через отдел писем и приема граждан направляется исполнителю.

Если поручение по исполнению обращения дано нескольким исполнителям, то работу по его рассмотрению организует и контролирует тот исполнитель, который указан в поручении первым.

Письменные обращения граждан рассматриваются в срок не более месяца, а не требующие дополнительного изучения - безотлагательно.

В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на один месяц. Исполнитель представляет в отдел писем и приема граждан промежуточную справку или мотивированную просьбу о продлении срока исполнения с указанием причин отсрочки, согласованную с руководителем, на которого возложен контроль. При этом заявителю должно быть сообщено о переносе срока исполнения.

За 5 дней до истечения срока исполнения обращения работник отдела по письмам и приему граждан напоминает исполнителю о приближении установленного срока. Подготовленный ответ на обращение за подписью губернатора или его заместителей передается исполнителем в отдел писем и приема граждан, где специалисты отдела писем и приема граждан направляют ответ заявителю, а также вносят соответствующие коррективы в базу данных ПЭВМ. Письменное обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован устно или письменно.

Контроль за исполнением устных обращений граждан также осуществляется руководителями аппарата администрации. Для этого проводятся дни личного приема. После беседы с пришедшими на прием руководитель, ведущий прием, принимает одно из решений по обращению[[26]](#footnote-26)1 :

1. решение об удовлетворении обращения. При этом дается указание в письменной или устной форме соответствующему должностному лицу о выполнении в определенные сроки необходимых конкретных действий ;
2. решение о передаче обращения для рассмотрения в соответствующие органы управления, находящиеся в подчинении данного органа управления. При этом на обращении заявителя записывается поручение с указанием исполнителя, действия, которые необходимо предпринять, и сроков исполнения обращения ;
3. решение об отклонении обращения, с сообщением заявителю причины отказа со ссылкой на закон.

Решения по устным обращениям вносятся ведущим прием должностным лицом в учетно-контрольную карточку обращений и в ПЭВМ. Контроль за сроками исполнения поручений, данных на личном приеме, осуществляет также отдел писем и приема граждан.

К сожалению, исполнительская дисциплина в работе с обращениями граждан пока еще оставляет желать лучшего. К типичным ошибкам на отдельных этапах работы с обращениями граждан относятся :

1. аннотация письменного обращения часто не содержит информации обо всех поставленных в нем вопросах. Выбираются и контролируются одно-два положения, нередко не самые существенные для заявителя, что влечет за собой повторное обращение ;
2. ответ исполнителя зачастую не соответствует содержанию письма или отвечает ему частично ;

**Глава III. Повышение эффективности контроля исполнения документов**

**3.1. Пути повышения эффективности контроля исполнения документов в администрации области**

Сегодня никого не надо убеждать в том, что ключевым вопросом продолжает оставаться вопрос повышения действенности и результативности контроля. Эффективность - вот главный критерий контроля. Одним из важнейших направлений повышения эффективности контроля исполнения документов является использование ПЭВМ. В настоящее время в администрации области используется автоматизированная информационная система контроля исполнения документов, в результате внедрения которой удалось повысить достоверность результатов и оперативность контроля исполнения документов. Создание на базе существующих ПЭВМ локальных и интегрированных вычислительных сетей позволит исключить бумажные документы, т. е. перейти к безбумажной информатике, вводя и выводя информацию в ПЭВМ непосредственно, исключая бумажные носители информации (регистрационные карточки и учетные карточки).

Другим важным направлением повышения эффективности контроля исполнения документов является контроль и оценка результатов труда работников аппарата администрации. Такая оценка результатов труда государственных служащих, включая труд по контролю исполнения документов, в количественном выражении (коэффициентах или баллах) позволяет стимулировать работников в выполнении ими должностных обязанностей, в том числе и по контролю исполнения документов. По результатам работы за прошедший месяц и с учетом выполнения своих должностных обязанностей работник аппарата администрации премируется или наоборот за несвоевременное и некачественное выполнение заданий предусматривается снижение премиальных выплат.

...............Подготовка специалистов является весьма актуальной задачей. Неоценимую помощь в специальной подготовке сотрудников могут также оказать специальные семинары по изучению практики организации контроля исполнения в системе документооборота.

**Заключение**

Список использованной литературы

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Закон Вологодской области «Об обращениях граждан» от 7 декабря 1998 г. № 311-03. |
| 2. | Указ Президента Российской Федерации «О мерах по совершенствованию организации контроля и проверки исполнения поручений Президента РФ» от 06 ноября 1996 г. // Собрание актов Президента РФ. 1996. № 46. Ст.5241. |
| 3. | Постановление губернатора Вологодской области «О создании комиссии» от 14 апреля 1998 г. № 456-р. |
| 4. | Постановление губернатора Вологодской области «Об усилении контрольной работы по исполнению постановлений и распоряжений губернатора области» от 22 июня 1998 г. № 496. |
| 5. | Инструкция по документационному обеспечению (делопроизводству) в администрации области. Вологда, 1998. |
| 6. | Регламент администрации Вологодской области. Вологда, 1997. |
| 7. | Государственная система документационного обеспечения управления : основные положения. М., 1996. |
| 8. | Веснин Р. В. Основы менеджмента. М., 1997. |
| 9. | Государственная служба : теория и организация. Ростов н/Д, 1995. |
| 10. | Кудряев В. А. Организация работы с документами. М., 1998. |
| 11. | Кузнецов Ю. В., Подлесных В. И. Основы менеджмента. СПб., 1998. |
| 12. | Мескон М., Альберт М. и Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., 1993. |
| 13. | Миронов М. Письма во власть // Российская газета, 1995, 23 мая. |
| 14. | Общая теория управления. М., 1994. |
| 15. | Общий менеджмент. / Под ред. А. А. Казанцева. М., 1999. |
| 16. | Основы делопроизводства в государственном аппарате . / Под ред. Р. Х. Богатеева. Казань,1989. |
| 17. | Ожегов С. И. и Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. М., 1994. |
| 18. | Покровский Е. А. Становление контрольной системы. // Президентский контроль. 1997. № 5. С. 46 - 50. |
| 19. | Радченко А. И. Основы государственного и муниципального управления. Ростов н/Д., 1997. |
| 20. | Словарь - справочник менеджера. М., 1996. |
| 21. | Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство. М., 1998. |
| 22. | Управление персоналом : Энциклопедический словарь / Под ред. А. Я. Кибанова. М., 1998. |
| 23. | Фалмер, Роберт М. Энциклопедия современного управления : В 5 кн. М., 1992. Кн. 4. |
| 24. | Хрипун В. Г. Предметно и конкретно. // Президентский контроль. 1998.  № 7. С. 13 - 20. |

**П Р И Л О Ж Е Н И Я**

1. 1 - Государственная служба: теория и организация. Ростов-н/Д., 1995. С.145. [↑](#footnote-ref-1)
2. 2 - Общая теория управления. М., 1994. С. 201. [↑](#footnote-ref-2)
3. 1 - Словарь-справочник менеджера. М., 1996. С.48. [↑](#footnote-ref-3)
4. 2 - Мескон М., Альберт М. и Хеддоури Ф. Основы менеджмента. М., 1993. С. 225. [↑](#footnote-ref-4)
5. 3 - Ожегов С. И. и Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. М., 1994. С.400. [↑](#footnote-ref-5)
6. 4 - Фалмер, Роберт М. Энциклопедия современного управления: В5 кн. М., 1992. Кн.4. С.14. [↑](#footnote-ref-6)
7. 1 - Веснин Р.В. Основы менеджмента. М., 1997. С.115. [↑](#footnote-ref-7)
8. 1 - Общий менеджмент. / Под ред. А. А. Казанцева. М., 1999.С. 251. [↑](#footnote-ref-8)
9. 1 - Кузнецов Ю. В., Подлесных В. И. Основы менеджмента. СПб., 1998. С. 16. [↑](#footnote-ref-9)
10. 1 - Управление персоналом :Энциклопедический словарь. / Под ред. А. Я. Кибанова. М., 1998. С. 267. [↑](#footnote-ref-10)
11. 1 - Кудряев В. А. Организация работы с документами. М., 1998. С. 221. [↑](#footnote-ref-11)
12. 2 - Государственная система документационного обеспечения: основные положения. М., 1996. С. 40. [↑](#footnote-ref-12)
13. 1 - Радченко А. И. Основы государственного и муниципального управления. Ростов н/Д., 1997. С. 284. [↑](#footnote-ref-13)
14. 1 - Основы делопроизводства в государственном аппарате. / Под ред. Р. Х. Богатеева. Казань. 1989. С. 94. [↑](#footnote-ref-14)
15. 1 - Радченко А. И. Основы государственного и муниципального управления. Ростов н / Д., 1997. С. 280. [↑](#footnote-ref-15)
16. 1 - Радченко А. И. Основы государственного и муниципального управления. Ростов н/Д., 1997. С. 208. [↑](#footnote-ref-16)
17. 1 - Указ Президента РФ «О мерах по совершенствованию организации контроля и проверки исполнения

    поручений Президента РФ» от 6 ноября 1996 г. // Собрание актов Президента РФ. 1996. № 46. Ст. 5241. [↑](#footnote-ref-17)
18. 2 - Постановление губернатора Вологодской области «О создании комиссии» от 14 апреля 1998 г. № 456-р. [↑](#footnote-ref-18)
19. 1 - Постановление губернатора Вологодской области «Об усилении контрольной работы по исполнению

    постановлений и распоряжений губернатора области» от 22 июня 1998. № 496. [↑](#footnote-ref-19)
20. 1 - Регламент администрации Вологодской области. Вологда, 1997. С. 20 [↑](#footnote-ref-20)
21. 1 - Регламент администрации Вологодской области. Вологда. 1997. С. 17. [↑](#footnote-ref-21)
22. 1 - Регламент администрации Вологодской области. Вологда, 1997. С. 14 [↑](#footnote-ref-22)
23. 1 - Регламент администрации Вологодской области. Вологда. 1997. С. 20. [↑](#footnote-ref-23)
24. 1 - Инструкция по документационному обеспечению (делопроизводству) в администрации области.

    Вологда. 1998. [↑](#footnote-ref-24)
25. 1 - Миронов М. Письма во власть. // Российская газета, 1995, 23 мая. [↑](#footnote-ref-25)
26. 1 - Миронов М. Письма во власть // Российская газета, 1995, 23 мая. [↑](#footnote-ref-26)