Федеральное агентство по образованию

Сибирская Автомобильно-Дорожная Академия (СибАДИ)

Кафедра Организации и технологии строительства

**Реферат**

По дисциплине «Документация управленческой деятельности»

На тему: «Совершенствование делопроизводства»

Выполнила: студентка (ЭУС-07П1)

Барабанова Наталья

Проверила: доцент Семёнова С.М.

Омск 2009

Содержание

Введение

1. Проектирование рациональной системы документооборота
2. Автоматизация работы с документами
3. Автоматизированные рабочие места
4. Электронные офисные системы

Список литературы

**Введение**

В настоящее время для большинства российских государственных организаций и коммерческих фирм характерно отсутствие упорядоченной системы ведения делопроизводства, несмотря на то, что именно рациональное и четко организованное делопроизводство, определяющее документационное обеспечение управления организацией, может существенно увеличить эффективность деятельности предприятия. Организация работы с документами является важной составной частью процессов управления и принятия управленческих решений, существенно влияющей на оперативность и качество управления. Процесс принятия управленческого решения состоит из: получения информации, ее переработки, анализа, подготовки и принятия решения. Все эти этапы самым тесным образом связаны с документационным обеспечением управления. Для получения экономического эффекта, прежде всего, важно качество информации, которое определяется не только ее количеством, но и оперативностью, степенью сложности и стоимостью. Если на предприятии отсутствует четкая организация работы с документами, то, как следствие этого, закономерно появление документов низкого качества как в оформлении, так и в полноте и ценности содержащейся в них информации, увеличение сроков их обработки. Это приводит к ухудшению качества управления и увеличению сроков принятия решений и числу неверных решений. Надежность и качество управления зависят от качества и достоверности, оперативности приема-передачи информации, правильной постановки справочно-информационной службы, четкой организации поиска, хранения и использования документов. Основными задачами документационного обеспечения управления являются: сокращение информационных потоков до оптимального минимума, обеспечение упрощения и удешевления процессов сбора, обработки и передачи информации с помощью новейших технологий автоматизации этих процессов. Таким образом, для любой организации жизненно важно постоянно совершенствовать документационное обеспечение управления, так как это прямо влияет на качество принятия управленческих решений.

**Проектирование рациональной системы документооборота**

Оптимизация системы документооборота основывается на положениях, выработанных, как правило, практикой делопроизводства и научной организацией труда, например: исключение возвратного движения документов; однократность пребывания документа в одном структурном подразделении или у одного исполнителя; участие той или иной инстанции должно быть строго обусловлено необходимостью обработки документа; различные операциидолжны выполняться параллельно для сокращения времени движения документов и повышения оперативности их исполнения; учетно-информационные сведения о ходе движения и исполнения документов, результат контроля и др. следует передавать в службу делопроизводства с помощью регистрационных карточек, электронных сообщений, бездокументными способами (устно, по телефону), исключал возвратное движение самих документов[6].

Современные методики организации документационного обеспечения как в традиционном, т.е. бумажном, варианте, так еще более в компьютеризированном требуют четкой диспетчеризации документов, т.е. определение фиксированных путем прохождения документов. Это вполне достижимая задача, так как большинство документов проходят в офисах вполне определенные пункты и этапы обработки. Остается, пользуясь Табелем документов как отправной точкой, выявить эти этапы, оценить их с точки зрения целесообразности, необходимости и обязательности и закрепить наиболее оптимальный порядок движения документов внутри организации в схемах, разрабатываемых службой делопроизводства и его компьютеризации и утверждаемых руководством организации.

В схемы должны быть включены все, в том числе и компьютерные, пункты обработки документной информации и, если они поддаются нормированию, сроки прохождения и обработки документов. Самостоятельные схемы рекомендуется разрабатывать для различных потоков и категорий документов: входящих, исходящих, внутренних, приказов по личному составу и по основной деятельности и др. В эти схемы включаются, как правило, все этапы создания документов от момента написания черновика.

В случае утверждения руководством схемы движения документов приобретают нормативную силу.

Схемы движения документов должны предусматривать и возможные варианты движения документов, например когда документ от руководителя поступает непосредственно к исполнителю, минуя все другие инстанции, или передачу почтовых отправлений, имеющих пометку «Лично», непосредственно из службы делопроизводства адресату минуя все инстанции и этапы обработки [6].

Именно на основе такого подхода проектировались лучшие унифицированные системы документации, строятся технологии проектирования компьютеризированного документооборота.

Естественно, при реальном многообразии документов, создаваемых и обрабатываемых в офисе, подобная работа требует достаточно высокого уровня квалификации и значительных затрат труда и времени. Именно из-за этого обстоятельства разработка подобных схем традиционных, давно установившихся системах управления проводится редко, как правило только под давлением обстоятельств. Хотя какие-то элементы обязательно присутствуют в инструкциях и регламентах по документационному обеспечению отдельных видов работ, например коллегиальных органов управления, или специфических видов документов, например ограниченного доступа, жалоб граждан и др. Разработка детальных схем прохождения документов становится необходимой при разработке и адаптации компьютерной системы автоматизации документооборота.

**Автоматизация работы с документами**

Автоматизация делопроизводства предполагает автоматизацию подготовки документов предприятия, регистрацию и учет поступающих в организацию документов, прохождением внутренних документов, а также контроль за их исполнением.

Хорошая организация документооборота помогает своевременному прохождению документов по подразделениям организации и равномерной загрузкой подразделений и должностных лиц, способствует эффективному управления предприятия. Автоматизация служб делопроизводства обеспечивает увеличение объема выполненной работы, и уменьшение для этого затраченного времени.

Информационно-поисковая система

Исходящий документ

Входящий документ

Регистрация документа

Учет документа

Контроль документа

Хранение документа

Поиск документа

Согласование документа

Банк текстовых заготовок документа

Подготовка проекта документа

Руководитель службы делопроизводства организации

**Рис.1 Схема автоматизации работы с документами.**

Документооборот организации представлен потоками документов различных категорий, схема движения которых разрабатывается руководителем службы делопроизводства. Общая схема автоматизации движения документов в учреждении представлена на рис.1.

Автоматизированные технологии обработки документной информации должны отвечать требованиям Инструкции по делопроизводству учреждений.

Современные системы автоматизации делопроизводственной деятельности и документационного обеспечения управленческой деятельности предприятий поддерживают полный жизненный цикл документа.

Поступивший извне документ сначала должен быть зарегистрирован. После этого документ начинает движение по организации. Он попадает к должностным лицам, которые решают кто, что и в какой срок должен сделать по данному документу.

Резолюции накапливаются и детализируются до тех пор, пока документ не попадет к исполнителям. После завершения работы над документом он списывается в дело. Далее документ либо передается на архивное хранение, либо уничтожается в соответствии с правилами архивного хранении, принятыми в организации.

Для ускорения подготовки часто покоряющихся видов документов пользуются банком текстовых заготовок. Он содержит унифицированные формы (бланки) и тексты документов согласно Государственной системе документационного обеспечения управления. В них также могут включаться и повторяющиеся тексты документов, постоянные части в тексте, названия должностей, фамилии и адреса постоянных авторов и корреспондентов, юридические текстовые формулы, придающие документам юридическую силу и правовой характер и т.д. Подготовленный на основании таких заготовок документ, с необходимыми реквизитами, затем отправляется по адресу.

Поступающие в организацию, а также исходящие документы подлежат обязательной регистрации (кроме копий документов, поступающих для сведения и рекламно-поздравительных извещений). Все документы организации регистрируются централизованно. Исключение составляют организации, имеющих территориально обособленные структурны подразделения или очень большой годовой отчетностью, для автоматизации и регистрации которых создается база данных и информационно-поисковая система, позволяющая проследить все документы учреждения и места их нахождения в данный момент времени, состояние и исполнения и контроль сроков исполнения документов.

Информационный поиск в базе документов организации происходит с помощью включенных в нее реквизитов на соответствующей регистрационной карточке реквизита. Регистрационная карточка-это электронный аналог традиционной регистрационно-контрольной карточки. Регистрационные карточки, упорядоченные в соответствии с правилами документооборота, составляют электронный аналог картотеки.

Регистрационная карточка является основной единицей хранения в базе данных системы и заводится в момент регистрации документа. Заведение регистрационной карточки сводится к заполнению ее реквизитов.

К таким реквизитам относится:

* Входящий регистрационный номер и дата документа (дата поступления регистрируемого документа). Этот номер и дата должны быть указаны в регистрационном штампе документа;
* Номер и дата поступающего в регистрацию документа;
* Наименование вида документа;
* Адрес получателя или отправителя (организации, должностного или частного лица);
* Количество листов и экземпляров;
* Срок исполнения документа;
* Шифр исполнителей (подразделения, на которое возложено исполнение документа);
* Содержание документа.

Реквизиты «шифр исполнителей» и «содержание документа» проставляются на основании соответствующих классификаторов.

При регистрации документы делят на несколько групп, каждая из которых регистрируются отдельно, т.е. имеет отличные от других групп правила формирования регистрационного номера и, как правило, различный набор реквизитов. Обычно системами автоматизации делопроизводства поддерживаются три базовые группы:

* Входящие;
* Исходящие (и внутренние);
* Письма и обращения граждан.

Некоторыми системами допускается разбиение каждой из групп по общему тематическому признаку, признаку подразделений или признаку переписки. Каждую из подгрупп, в свою очередь, можно разбить на более мелкие подгруппы и так далее. Разбиение на подгруппы определяется правилами документооборота в организации, а их состав и правила формирование регистрационных номеров хранится в системном справочнике групп документов [19].

Регистрация и учет внутренних документов определяются Инструкцией по делопроизводству организации.

По мере исполнения соответствующие документы могут выводиться из оперативной информационной базы и храниться в архивной банке документов. Остаются только акты, имеющие нормативно-правовой характер.

В целом, современные системы автоматизации делопроизводственной деятельности в той или иной мере обеспечивают:

* Регистрацию всей поступающей корреспонденции (включая письма и обращения граждан);
* Регистрацию всей исходящей корреспонденции и внутренних документов организации;
* Ввод резолюции, отчетов об исполнении, согласование (визирование) документов;
* Списание документов в дело в соответствии с принятой в организации номенклатуры дел;
* Контроль своевременного исполнения поручений, обращений граждан, организаций, а также резолюций и указаний руководства; проверку правильности и своевременности исполнения документов;
* Поиск документов и получение статистических отчетов по документообороту организации.

**Автоматизированные рабочие места**

Согласно Государственной системе документационного обеспечения управления, автоматизация работы с документами осуществляется с использованием персональных компьютеров и автоматизированных рабочих мест (АРМ), сформированных на их основе.

Типовое АРМ состоит из компьютера, подключенного к сети и имеющего доступ ко всем вычислительным ресурсам и информационным базам документов. В зависимости от сети АРМ может иметь доступ к внешним ресурсам и базам данных.

Для объединения компьютеров в единый комплекс используются различные линии связи: кабельные (связь по кабелю типа телевизионного), волоконно-оптические (связь по гибкому жгуту волокон, в котором информация передается световыми импульсами) и телефонные (связь по телефонному кабелю).

Каждое автоматизированное рабочее место, а также организация сетей разрабатывается в соответствии с организацией службы делопроизводства организации и конкретными функциональными обязанностями сотрудников. В системе автоматизации делопроизводства (в зависимости от схемы прохождения документов) предполагается наличие следующих рабочих мест: АРМ руководителя службы делопроизводства; АРМ подготовки проекта документа; АРМ согласования.

К современным техническим средствам автоматизации информационно-управленческой деятельности относятся:

1) персональные компьютеры, объединенные в сети;

2) электронные пишущие машинки;

3) текстообрабатывающие системы;

4) копировальные машины;

1. коммуникационные средства, телефонная техника;
2. средства для автоматизации ввода архивных документов и  
   поиска информации (к ним относятся нетрадиционные носители информации: магнитные диски и ленты, микрофильмы, диски с оптическими записями);
3. средства для обмена информацией — электронная почта;
4. видеоинформационные системы;
5. локальные компьютерные сети;

10) интегрированные сети учреждений.

К автоматизированному рабочему месту руководителя предъявляются следующие требования: наличие баз данных, постоянно пополняемых оперативной и достоверной информацией; обеспечение оперативного поиска необходимой информации в базе данных; наличие программных средств, регулирующих организационную и административную деятельность; обеспечение оперативной связи с другими источниками; обеспечение возможности накопления в памяти документов и решений [19].

Основные требования к АРМ подготовки проекта документа состоят в следующем: возможности доступа к банку текстовых заготовок и автоматизированной информационно-поисковой системы; возможности работы с персональной базой данных и другими базами данных; возможности ведения диалога с дополнительными источниками информации; наличии технических средств для печати документов.

**Электронные офисные системы**

Офисная система - это программная среда, ориентированная на совместное, скоординированное использование электронных методов обработки, хранения и передачи информации.

Круг задач электронной офисной системы:

1. автоматизация рутинных операций, снижение (или ликвидация) бумажного потока;
2. организация одновременного доступа к документам различных пользователей;
3. осуществление эффективного поиска информации;
4. обеспечение высокой скорости и необходимого качества подготовки документов.

Офисные системы должны обеспечить эффективное выполнение следующих функций:

- ввод, подготовка и редактирование документов;

- регистрация документов;

- совместная работа над документами;

- контроль исполнения документов;

- создание баз данных (хранение документов);

- прием и пересылка документов;

- систематизация документов, формирование дел;

- подготовка к хранению и архивное хранение дел.

Рассмотрим несколько характерных офисных систем.

**Система автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело»**

Система поддерживает полный жизненный цикл документа в организации: от его первичной регистрации до списания в архив. В ней реализован контроль исполнения документов, как на уровне автора резолюции, так и централизованный контроль с возможностью формирования сводок об исполнении контрольных документов, обеспечивается автоматический вывод на печать стандартных журналов, справок и сводок.

Система включает в себя 2 продукта:

* «ДЕЛО-Предприятие»- многопользовательская сетевая версия на базе СУБД Oracle или MS SQL 7.0, предназначенная для автоматизации делопроизводства в масштабе всего предприятия (учреждения).
* «ДЕЛО-Секретарь»- полнофункциональная однопользовательская версия, которая поставляется с СУБД Microsoft Data Engine (MSDE). Предназначена для автоматизации делопроизводства небольших организаций, в том числе в рамках распределенной сети, обеспечивающий обмен по электронной почте на уровне «исходящих-входящих документов».

Система «Дело» настраивается в соответствии со схемой документооборота любого предприятия (учитывая его организационную структуру, сферу деятельности, номенклатуру дел и схему доступа к различным документам).

**Система электронного документооборота и автоматизации делопроизводства компании «Интертраст»**

Система включает в себя 3 продукта:

* «Делопроизводство»- комплект баз данных для автоматизации документооборота предприятия. Система обеспечивает регистрацию всех документов предприятия; контроль документов, резолюций руководства, поручений; статистический анализ исполнительской дисциплины сотрудников; автоматическую доставку электронных документов исполнителям; ведение электронного архива документов.
* «Малый офис»- комплект баз данных для автоматизации офисной деятельности малых предприятий. В комплект входят базы данных: Регистрация документов, Договоры, Адреса и телефоны, Прайс-лист, Заказы товаров и услуг, Совещания и заседания, Обращения клиентов, Проекты и мероприятия, Планирование времени, Новости и дискуссии, Электронная библиотека документов. Отдел кадров, Приказы и распоряжения, Внешние контакты.
* «Канцелярия»- система автоматизации документооборота предприятия. Система обеспечивает подготовку и хранение исходящей корреспонденции; подготовку распорядительной документации; регистрация входящей и исходящей корреспонденции; контроль результатов и сроков исполнения документов; контроль переадресации документов по подразделениям сортировка и поиск документов формирование сводок и отчетов [19].

**Система автоматизации делопроизводства, документооборота и управления деловыми процессами крупных организации на базе DOCS Open и Work Route.**

Применяется для комплексной автоматизации делопроизводства документооборота и управления деловыми процессами, а также для создания электронных архивов крупных и средних организаций.

Используется поэтапное внедрение автоматизированной системы:

- автоматизация централизованной службы ДОУ;

- автоматизация служб ДОУ структурных подразделений;

-автоматизация работы исполнителей в структурных подразделениях;

-автоматизация централизованного архива.

**Система автоматизации конфиденциального документооборота и делопроизводства «Optima-Workflow».**

Система «Optima-Workflow» предназначена для автоматизации основных процедур делопроизводства: создания, обработки, тиражирования и хранения документов, а также для организации конфиденциального документооборота.

Система отслеживает и фиксирует процесс движения документов с учетом времени и имени исполнителя. В системе поддерживаются специальные стандарты защиты, используются современные методы криптографической защиты и средства электронной цифровой подписи для защиты от преднамеренного или случайного вмешательства.

**Система управления неструктурированной информацией предприятия на базе платформы Documentum.**

Предназначена для работы с любыми типами файлов: текстовыми документами, изображениями, чертежами, веб-страницами, аудио- и видеофайлами, отсканированными изображениями и др. Отдельные программы платформы можно применять совместно любых комбинациях для решения разнообразных задач управления.

Система ЕМС (Enterprise Content Management управление корпоративным содержанием) упорядочивает неструктурированную информацию, а именно:

* обеспечивает создание, управление, обработку, распространение и архивирование информации любого содержания по  
  определенным пользователем бизнес-правилам;
* устанавливает связи между частями содержания, позволяя использовать одну и ту же информацию в различном контексте, версиях и форматах;
* предоставляет возможность интеллектуального анализа содеожания информации, упрощает ее публикацию и распространение.

**Корпоративная система автоматизации делопроизводства ОАО «Российские железные дороги»**

Делопроизводство в аппарате управления общества осуществляют с использованием автоматизированной системы «Документооборот», предназначенной для автоматизированного учета,обработки, сопровождения и контроля исполнения документов. Эффективность информационно-поисковой системы достигается за счет разработки и применения классификационных справочников: виды документов, корреспонденты, исполнители, номенклатура дел.В корпоративной автоматизированной системе, в ее поисковых массивах поиск конкретного документа осуществляют по его реквизитам, в частности по названию, виду, дате, номеру, или по контексту(по любому слову или фразе, содержащимся в заголовке к тексту документа или в аннотации). При этом поисковый запрос может содержать любую комбинацию атрибутов текста.

Контрольная база данных программного комплекса систематизируется по срокам исполнения документов, исполнителям, по группам документов, в частности, акты и поручения высших органов государственной власти, федеральных органов исполнительной власти и иных государственных органов, решения совета директоров и правления, приказы, распоряжения, протоколы совещаний.

**Список литературы**

1. Банасюкевич В.Д. Новый типовой перечень // Делопроизводство 2001. №1. С. 32-38
2. Басакина Н.В. Организация подготовки и передачи на архивное хранение документов учреждений различных форм собственности // Секретарское дело 2000. №3.С.87-90.
3. Бобылева М.П. Вопросы анализа документооборота организации в условиях использования автоматизированных систем // Делопроизводство 2001. №1. С. 36-41.
4. Быкова Т.А. Правовые требования к внутренним документам фирмы: составление и оформление положений // Секретарское дело 2000. №2. С. 21-25.
5. Вялова Л.М. Организация движения документов // Секретарское дело 2000. №2. С.16-20.
6. Галахов В.В. Корнеев И.К. и др. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов.-2-е изд., перераб. и доп. -М: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005 - 456 с.
7. Еремченко В.А. О проблеме электронных документов // Секретарское дело 2001. №3. С. 23-26.
8. Ефимова О.А. Современные системы автоматизации делопроизводства попытка анализа и классификации // Секретарское дело 2000. №4. С. 23-28.
9. Короткий С. Современные технологии корпоративного документооборота // Компьютерный еженедельник "Компьютерра" 2000. № 3. С. 13-19.
10. Кузнецов И.Н. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие.-2-е изд., перераб. и доп.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и », 2006 - 520 с.



1. Кузнецов С.Л. Делопроизводство на компьютере: Компьютерные технологии в делопроизводстве. М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел – Синтез», 2000 - 232 с.
2. Кузнецов С.Л. Автоматизация делопроизводства. Первый этап // Делопроизводство 2000. №1. С. 41-46.
3. Кузнецов С.Л. Проблема выбора программного обеспечения для комплексной автоматизации работы офиса // Секретарское дело 2000. №4. С. 23-28.
4. Кузнецов С.Л. Российские программы комплексной автоматизации делопроизводства // Делопроизводство 2001. №2. С. 27-32.
5. Кузнецов С.Л. Прием и передача документов в автоматизированных системах // Секретарское дело 2000. №3. С. 33-39.
6. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления). М., ЗАО «Бизнес-школа «Интел – синтез» 2002 - 384 с.
7. Максимович Г.Ю., Берестова В.П. Как создать информационную документальную систему // Секретарское дело 2000. №1. С. 42-47.
8. Охотников А.В., Булавина Е.Л. Документоведение и делопроизводство: Учебное пособие.- Изд. 2-е, перераб. и доп.-М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д издательский центр «МарТ», 2005.- 304 с. - (Серии «Безупречные документы»*).*
9. Санкина Л.В. Характерные черты делопроизводства в фирмах мелкого и среднего бизнеса // Делопроизводство, 2001. №2. С. 18-23.
10. Сокова А.Н. Электронное делопроизводство (Практический взгляд на проблему в реальных условиях) // Делопроизводство 2000. №1. С. 32-37.
11. Сокова А.Н. Электронные документы и электронные технологии в делопроизводстве // Делопроизводство 2001. №1. С. 29-34.
12. Сотов П.В., Тихомиров А.Н. Делопроизводство: образцы документов: Инструкции, ГОСТы. - М.: Проспект, 2000-80 с.
13. Шатина Н.В. Составление номенклатуры дел // Секретарское дело 2000. №1. С. 18-24.