

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ В МУНИЦИПАЛЬНОМ
УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ «ВОДОКАНАЛ» ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профилю подготовки «Экономика и управление»
специализации «Управление документами в организации»

Идентификационный код ВКР: 330

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра документоведения, истории и правового обеспечения

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующий кафедрой ДПО
_____ М.Б. Ларионова
«___» _____ 20__ г.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ В МУНИЦИПАЛЬНОМ
УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ «ВОДОКАНАЛ» ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профилю подготовки «Экономика и управление»
специализации «Управление документами в организации»

Идентификационный код ВКР: 330

Исполнитель:
студентка группы УД-401п

А.Н. Зверева

Руководитель:
доцент кафедры ДПО,
канд. истор. наук

С.Л. Разинков

Нормоконтролер:
ст. преподаватель кафедры ДПО

И.Е. Сафронович

Екатеринбург 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	1
1. ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ «ВОДОКАНАЛ» ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА.....	10
1.1. Общая характеристика МУП «Водоканал»	10
1.2. Анализ функций службы документационного обеспечения МУП «Водоканал».....	15
1.3. Характеристика состава документов МУП «Водоканал»	26
2. СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА «DIRECTUM» ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ В МУНИЦИПАЛЬНОМ УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ «ВОДОКАНАЛ» ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА.....	34
2.1. Система электронного документооборота «Directum» как технологическая платформа для работы с документами.....	34
2.2. Организация работы с документами в МУП «Водоканал»	39
2.3 Проблемы и предложения по совершенствованию работы с документами.....	53
3. МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА	60
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	70
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	73
ПРИЛОЖЕНИЯ:.....	Ошибка! Закладка не определена.
1. Структурная схема МУП «Водоканал»	79
2. Схема организационной структуры службы документационного обеспечения... ..	80
3. Объем документооборота в службе документационного обеспечения за 2017 год.	81
4. Анкета для выявления оценки эффективности системы электронного документооборота сотрудниками Муниципального унитарного предприятия «Водоканал» города Екатеринбурга.....	82

5.Пример совершенствования должностных обязанности документаоведа МУП «Водоканал»	87
6.Проект должностной инструкции документаоведа группы «по работе с входящей и исходящей документации» службы документационного обеспечения.....	88
7.Пример совершенствования должностных обязанностей инженера МУП «Водоканал».....	95
8.Проект должностной инструкции инженера группы «единое окно заказчика» службы документационного обеспечения, а именно должностных обязанностей.....	96
9.Пример заполнения реквизитов электронной карточки документов	102
10.Пример совершенствования фрагмента инструкции по делопроизводству МУП «Водоканал»	105
11.Проект фрагмента инструкции по делопроизводству МУП «Водоканал».....	108
12.Документы для регистрации в СЭД «Directum».....	115

ВВЕДЕНИЕ

Современный город – это не только красивые здания, чистые улицы, ухоженные скверы, теннисные парки, а четко и слажено работающий организм, жизнь которого днём и ночью в любую погоду поддерживают хорошо оснащенные и профессионально подготовленные коммунальные службы, обеспечивающие город всеми благами современной цивилизации, делают жизнь горожан комфортной. Среди этих служб в нашем городе первым среди равных является Екатеринбургский «Водоканал»¹. В Екатеринбурге проживает 1.455.904 человек². Данные количества жителей города взяты из сайта федеральной службы государственной статистики.

Мегаполис XXI века требует большого количества воды, улучшение ее качества, обеспечение надёжного водоотведения и очистки стоков, а опережающие темпы развития систем водоснабжения и водоотведения открывают перед городом перспективы дальнейшего роста, освоение новых территорий, создание необходимых условий для полноценной жизни горожан.

Сейчас МУП «Водоканал» является одним из самых передовых водохозяйственных предприятий России – с новыми эффективными технологиями водоподготовки, надёжным контролем качества питьевой воды и современными системами очистки сточных вод. Благодаря его чёткой работе Екатеринбург неведомы проблемы многих современных городов. Жители города могут быть уверены в том, что в их домах всегда будет качественная питьевая вода, а промышленные и бытовые стоки – чистыми, благодаря оперативному удалению, уносящих рек используемой воды³.

Для такого качественного обслуживания горожан работники круглосуточно дежурят в любые погодные условия, например, аварийные

¹ Муниципальное унитарное предприятие «Водоканал» 90 лет с Екатеринбургом: пособие для работников. Екатеринбург: Квадрат. 2015. С. 1. (не опубликовано).

² Города России. Город Екатеринбург. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://города-россия.рф/sity_id.php?id=4.

³ МУП «Водоканал»: 90 лет с Екатеринбургом. Будущее из водопровода [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.водоканалекб.рф/путь-воды/будущее-из-водопровода>.

ситуации, но, самое главное, это высокая ответственность за здоровье горожан, за сохранение комфортных бытовых условий для каждого жителя нашего города.

Так как МУП «Водоканал» является крупной организацией и одной из передовых организаций города имеет большое количество сотрудников. Помимо бригад, которые выполняют слесарные работы, есть отделы, в которых сотрудники занимаются документацией и таких отделов много¹. В организации используют огромное количество документов, так как все действия по водопроводным работам фиксируются на бумажных носителях в виде документов. На копирование, подписание, поиск бумажных документов уходит огромное количество времени, из-за этого тормозится основная деятельность организации. Как обеспечить сохранность и доступность документов с одновременно быстрым выполнением всех действий по их обработке и распространению – это является актуальностью темы моей выпускной квалификационной работы. Данную проблему решает переход на систему электронного документооборота, за счет чего сократится время на исполнение, подписание, сохранение, поиск документов.

Объект: организация работы с документами на предприятиях сферы жилищно-коммунального хозяйства

Предмет исследования: возможности системы электронного документооборота «Directum» по организации работы с документами деятельности в МУП «Водоканал»

Цель выпускной квалификационной работы: изучение организации работы с документами в МУП «Водоканал» посредством системы электронного документооборота «Directum» для совершенствования этой работы.

Задачи выпускной квалификационной работы:

1. Охарактеризовать структуру и деятельность МУП «Водоканал» и службы документационного обеспечения;

¹ МУП «Водоканал»: 90 лет с Екатеринбург. Спасение жаждущих и утопающих. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.водоканалекб.рф/путь-воды/спасение-жаждущих-и-утопающих>.

2. Проанализировать состав документов в службе документационного обеспечения МУП «Водоканал»;
3. Охарактеризовать жизненный цикл входящих, исходящих и внутренних документов в МУП «Водоканал»;
4. Изучить функциональные возможности системы электронного документооборота «Directum» по организации работы с документами в МУП «Водоканал»;
5. Предложить рекомендации по совершенствованию работы с документами в системе электронного документооборота «Directum»;
6. Выполнить методическую разработку учебного занятия по теме: «Работа с документами в системе электронного документооборота «Directum» (регистрация входящего документа)».

Всю литературу по теме исследования можно условно разделить на две группы.

Первая группа посвящена особенностям работы в МУП «Водоканал». В книге МУП «Водоканал» посвященной девяностолетию организации¹, на сайте² и в газете «Вестник водоканала»³ представлены такие вопросы, как характеристика организации, виды деятельности, структура и виды работ отделов.

Вторая группа посвящена проблемам работы с документами и внедрению системы электронного документооборота. В работах Каменевой Е.М.⁴ и Кудряева В.А.⁵ подробно охарактеризованы конкретные этапы работы с документами, в том числе в системе электронного документооборота.

¹ Муниципальное унитарное предприятие «Водоканал» 90 лет с Екатеринбург: пособие для работников. Екатеринбург: Квадрат. 2015. 85 с. (не опубликовано).

² МУП «Водоканал» 90 лет с Екатеринбург. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.водоканалекб.рф>.

³ Буженинов Е.Л. Утвержденная новая структура управления Водоканалом // Вестник водоканала. 2018. № 136. 10 с.

⁴ Каменева Е.М. Жизненный цикл входящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 3. С. 17-24.

⁵ Кудряева В.А. Организация работы с документами: учебник. М.: Инфра-М. 2002. 592 с.

Таким образом, данная тема недостаточно хорошо изучена в литературе: большинство изученных нами работ носят ярко выраженный теоретический характер или отражают практику электронного документооборота с использованием СЭД «Directum» в других организациях, а не в МУП «Водоканал».

При написании выпускной квалификационной работы использовался ряд источников, к которым в основном относятся нормативные документы МУП «Водоканала», раскрывающие характеристику и структуру организации¹, функции каждого сотрудника², структуру службы документационного обеспечения, ее задачи и функции³, состав документов⁴, проблемы при работе с документами и преимущества системы электронного документооборота⁵.

Таким образом, к основным источникам по теме исследования относятся локальные нормативные акты организации, которые регламентируют деятельность службы документационного обеспечения (инструкции по делопроизводству, должностные инструкции, положения).

В соответствии с поставленными задачами выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, разделенных на параграфы, заключения, списка использованных источников и литературы, а также приложения, в котором приводится дополнительная информация МУП «Водоканал»:

– структурные схемы МУП «Водоканала» и службы документационного обеспечения,

¹ Устав Екатеринбургского муниципального унитарного предприятия водопроводно-канализационного хозяйства: утв. Екатеринбургским комитетом по управлению городским имуществом от 22.11.2003. № 133. 13 с. (не опубликован).

² Должностная инструкция документоведа группы «обработка входящей и исходящей документации» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 05.05.2014. № 211. 6 с. (не опубликована).

³ Положение о службе документационного обеспечения: утв. генеральным директором МУП «Водоканал» от 14.10.2010. № 99. 6 с. (не опубликовано).

⁴ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. 97 с. (не опубликована).

⁵ О компании Directum [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.directum.ru>.

- таблица с объемом документооборота в службе документационного обеспечения,
- проекты нормативных документов, разработанных на основе предложений автора.

1. ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ «ВОДОКАНАЛ» ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА

1.1. Общая характеристика МУП «Водоканал»

Всем известно, что человек состоит на 65-70 % из воды¹, так же человеку вода необходима не только для того чтобы ее пить, но и на различные нужды. В этом случае важность водопроводно-канализационного хозяйства для любого крупного города, в том числе Екатеринбурга, является обеспечение населения бесперебойной подачей качественной воды. Так же водопроводно-канализационное хозяйство отвечает за экологическую безопасность системы водоотведения и очистки стоков, а это очень важно. Без такой системы безопасности и очистки стоков, вода будет не пригодна к употреблению, а вода нужна не только населению, но и промышленным предприятиям².

Впервые разговор о создании городского водопровода зашел в 1876 году и стал предметом обсуждения в Городской Думе. Именно тогда, в середине июня, был заслушан проект купца Якова Каминера об устройстве водопровода. Воду купец предлагал брать из городского пруда, а водозаборный бассейн устроить недалеко от дома главного начальника горных заводов (ныне площадь перед театром драмы). Обсуждение проекта затянулось более чем на 30 лет³.

20 декабря 1925 года произошло торжественное открытие водопровода. Первыми водопроводную воду получили жители Верх-Исетска. В день открытия водопровода насос подавал 100 000 ведер воды в день. Вода подавалась только в дневное время, так было начато развитие головных

¹ Интересно узнать, сколько процентов воды в человеке? [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://fb.ru/article/52506/interesno-uznat-skolko-protstentov-vodyi-v-cheloveke-rf>.

² Муниципальное унитарное предприятие «Водоканал» 90 лет с Екатеринбургом: пособие для работников. Екатеринбург: Квадрат. 2015. С. 4-5. (не опубликовано).

³ МУП «Водоканал»: 90 лет с Екатеринбургом. История. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.водоканалекб.рф/путь-воды/зачистка-на-химмаше/8-aboutcompany/13-istoriya>.

сооружений водопровода. С этого времени ведет свою историю МУП «Водоканал» города Екатеринбурга¹.

Таким образом, МУП «Водоканал» насчитывает уже длительную почти столетнюю историю и имеет определенные традиции, в том числе при оформлении документов. На сегодняшний день «Водоканал» является одним из важнейших предприятий в сфере водопроводно-канализационного обеспечения жителей Екатеринбурга.

Предприятие выполняет в своей деятельности ряд задач, которые можно подразделить на две группы. В первую группу входят задачи обеспечивающие подключение, стабильность работы водоснабжения и теплоснабжения к объектам, а так же слежение за качеством чистоты стоков и поступающей питьевой воды к объектам. Это такие задачи как²:

- гарантированное подключение водоснабжения и теплоснабжения к новым объектам или строящимся объектам без сбоев;
- подключение воды, которая соответствует современным нормативным требованиям к качеству питьевой воды;
- обеспечение регулярного контроля качества питьевой воды в точках подачи и информирования населения и общественности о качестве питьевой воды при помощи размещения информации на сайте МУП «Водоканал»³.

Вторая группа задач говорит о том, что проводятся всевозможные работы для улучшения источников водоснабжения и предотвращения внезапных катастроф (нехватке воды для населения).

- развитие системы водоотведения, для повышения качества оказываемых услуг по водоотведению в соответствии с потребностями объектов строительства;

¹ Муниципальное унитарное предприятие «Водоканал» 90 лет с Екатеринбургом: пособие для работников. Екатеринбург: Квадрат. 2015. С. 6-8. (не опубликовано).

² Устав Екатеринбургского муниципального унитарного предприятия водопроводно-канализационного хозяйства: утв. Екатеринбургским комитетом по управлению городским имуществом от 22.11.2003. № 133. С. 2. (не опубликован).

³ Там же. С. 3.

- увеличение объема использования поверхностных вод для обеспечения питьевой водой населения города Екатеринбурга;
- создание резервных источников водоснабжения на случай маловодных периодов и чрезвычайных ситуаций;
- снижение непроизводительных потерь воды при ее транспортировке и использовании.

Задачи конкретизируют основные виды деятельности предприятия:

- организация оказания услуг населению, промышленным и другим предприятиям города в сфере водоснабжения, приема и очистки сточных вод;
- строительство и ремонт водопроводных и канализационных сетей, коммуникаций, сооружений и объектов на сетях, а также выполнение других работ и услуг, связанных с водоснабжением, водоотведением и очистки сточных вод юридических лиц, предпринимателей и населения;
- эксплуатация сетей, сооружений и объектов водоснабжения и водоотведения и очистки сточных вод;
- оказание информационных, консультационных, экспертных и других услуг гражданам и организациям¹.

Можно сделать вывод, что МУП «Водоканал» выполняет такие очень важные для жителей Екатеринбурга задачи, как, например, поставка в строящиеся или построенные объекты качественную питьевую воду, которая соответствует современным нормативным требованиям к качеству питьевой воды, а так же информирует граждан о качестве воды, что немало важно.

Для осуществления такого большого количества видов деятельности в организации работает большое количество работников, что бы это выяснить мы проанализировали организационную структуру предприятия и ее виды деятельности. МУП «Водоканал» имеет линейно-функциональную организационную структуру, представленную в виде иерархической пирамиды

¹ Устав Екатеринбургского муниципального унитарного предприятия водопроводно-канализационного хозяйства: утв. Екатеринбургским комитетом по управлению городским имуществом от 22.11.2003. № 133. С. 4. (не опубликован).

(см. Приложение 1)¹. МУП «Водоканал» возглавляет генеральный директор – руководитель организации. В его компетенции входят принятие решения, подписание документов. Распоряжения в такой структуре передаются сверху вниз, последовательно, по цепочке, от уровня к уровню.

В структуру МУП «Водоканала» входят более 30 подразделений – цехов, служб и отделов, каждое из которых выполняет свои строго определённые задачи. Основные цехи обеспечивают подачу воды, её качественную подготовку, транспортировку до потребителей, водоотведение и очистку стоков. Вспомогательные подразделения обеспечивают хозяйственную и экономическую жизнь предприятия. Коллектив организации численностью около 3900 человек².

Генеральному директору данной структуры подчиняются:

Директор по стратегическому развитию, в его ведении находятся три отдела, которые занимаются юридическим обеспечением деятельности предприятия и отвечают за сохранение подлинности, ценности, достоверности, пригодности для исполнения документов отражающих деятельность предприятия³.

Директор по производству, в его ведении находятся два отдела, которые проводят ремонтные работы на изношенных сетях и строительство новых водоводов и коллекторов, а так же ведут контроль над качеством выполнения работ при реконструкции и капитальному ремонту всех зданий и сооружений предприятия.

Технический директор, в его ведении находятся отделы, которые занимаются сбором, анализом и контролем промышленных и бытовых стоков⁴.

¹ Буженинов Е.Л. Утвержденная новая структура управления Водоканалом // Вестник водоканала. 2018. № 136. С. 3.

² МУП «Водоканал»: 90 лет с Екатеринбург. Структура предприятия МУП «Водоканал» города Екатеринбурга. [Электронный ресурс]: Режим доступа: https://www.водоканалекб.рф/r_askrytie-informatsii/2-uncategorised.

³ Муниципальное унитарное предприятие «Водоканал» 90 лет с Екатеринбург: пособие для работников. Екатеринбург: Квадрат. 2015. С. 10. (не опубликован).

⁴ Там же. С. 13-14.

Директор по экономике, в его ведении находятся отделы, которые определяют ценовые параметры на основные услуги, оказываемые предприятием, а так же выполняют разработку систем оплаты труда и премирования работников.

Первый заместитель генерального директора, в его ведении находятся цеха по обеспечению стабильной работы основных цехов, своевременной диагностики, обслуживания и ремонту сложной техники¹.

Директор по финансам, в его ведении находятся отделы, занимающиеся финансовой стратегией, управлением финансами, финансовой устойчивостью и прибыльностью, оборачиваемостью средств организации².

Директор по безопасности, в его ведении находятся отделы, которые проверяют пожарную безопасность и составляют отчеты по результатам проверок³.

Главный бухгалтер, в его ведении находятся отделы, контролирующие приход и расход средств, начисление заработной платы, своевременное исполнение налоговых обязательств, обслуживание банковских счетов предприятия⁴.

Коммерческий директор, в его ведении находятся отделы, деятельность которых направлена на обеспечение необходимыми ресурсами предприятие для выполнения работ и техническое обслуживание складских помещений и транспорта предприятия⁵.

В Приложении 1 полно представлена организационная структура МУП «Водоканал», начиная от генерального директора и заканчивая множеством служб.

Проанализировав историю, виды деятельности и организационную структуру можно сделать вывод, что МУП «Водоканал» имеет длительную

¹ Муниципальное унитарное предприятие «Водоканал» 90 лет с Екатеринбург: пособие для работников. Екатеринбург: Квадрат. 2015. С. 14-15. (не опубликован).

² Там же. С. 16.

³ Там же. С. 17.

⁴ Там же. С. 19.

⁵ Там же. С. 22.

историю, которая началась с решения городской Думы о создании городского водопровода в 1876 году. На сегодняшний день «Водоканал» является одним из важнейших предприятий в сфере водопроводно-канализационного обеспечения жителей Екатеринбурга, отвечающий в первую очередь за экологическую безопасность системы водоотведения и очистки стоков, а так же за обеспечение бесперебойной подачи качественной воды населения. МУП «Водоканал» имеет линейно-функциональную организационную структуру, из которой видно, что в организации присутствует принцип единоначалия, а так же есть разделение функций между основными цехами и вспомогательными подразделениями. Анализ структуры показывает наличие большого количества цехов, служб и отделов, каждое из которых выполняет свои строго определённые виды деятельности. МУП «Водоканал» имеет определенные традиции, в том числе при оформлении документов. Документация в организации такого масштаба имеет больше значение, из этого следует, что отдел документационного обеспечения имеет особое значение для МУП «Водоканал».

1.2. Анализ функций службы документационного обеспечения МУП «Водоканал»

Служба документационного обеспечения (официальное сокращенное название служба СДО). В МУП «Водоканал» служба является самостоятельным структурным подразделением¹, которая отвечает за организацию, координацию, контроль и реализацию работы по документационному обеспечению управления².

Нормативную основу деятельности службы документационного обеспечения можно условно разделить на две группы:

¹ Каменева Е.М. Место службы ДОУ в структуре предприятия // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2006. № 7. С. 1-2.

² Положение о службе документационного обеспечения: утв. генеральным директором МУП «Водоканал» от 14.10.2010. № 99. С. 2. (не опубликовано).

Первая группа федеральное законодательство по архивному делу и работе с документами (законодательство Российской Федерации, постановления и распоряжения правительства Российской Федерации, законодательные акты по архивному делу Российской Федерации).

Вторая группа локальные нормативные акты по вопросам обеспечения управления и работе с документами (действующие нормативы по вопросам документационного обеспечения управления, устав предприятия, инструкции по делопроизводству предприятия, положение о службе документационного обеспечения)¹.

Проанализировав задачи службы, их можно разделить на три группы. Первая группа обеспечивает единый порядок организации работы с документами (комплектование, учет, обеспечение сохранности и контроль исполнения). Вторая группа разработка, внедрение и совершенствование единой нормативно-методической базой регулирующей деятельность службы, а так же совершенствование системы электронного документооборота. Третья группа – консультирование и информирование подразделений при подготовке документов.

В соответствии с задачами служба документационного обеспечения выполняет следующие функции, которые можно условно разделить на пять групп.

В первую группу входит организационно-методическое обеспечение работ с документами в структурных подразделениях, то есть разработка нормативно-методических документов (например, номенклатура дел предприятия).

Вторая группа – это обработка, прием, регистрация, учет, хранение, копирование и тиражирование документов.

Третья группа задач связана с документированием (рассмотрение проектов и оформление распорядительных документов).

¹ Положение о службе документационного обеспечения: утв. генеральным директором МУП «Водоканал» от 14.10.2010. № 99. С. 3. (не опубликовано).

Четвертая группа задач отвечает за контроль исполнения документов.

К пятой группе относится совершенствование работы с документами (разработка шаблонов бланков документов).

Для выполнения своих функций служба документационного обеспечения помимо типовых прав (общих) имеет специфические права. Например, заказ на закупку технических средств и расходных материалов. Отвечает, в том числе за соблюдение режима доступа к информации, являющейся государственной, коммерческой и служебной тайной.

Служба документационного обеспечения взаимодействует со всеми подразделениям по вопросам связанным с правильностью ведения делопроизводства, но так же по другим вопросам. Например, с хозяйственным отделом по вопросам обеспечения канцелярскими принадлежностями и мебелью. Со службой автоматизированные системы управления и информационные технологии по вопросам разработки и внедрения информационных технологий и ремонта оргтехники. С правовой службой по вопросам подготовки документов. С кадровой службой по вопросам подбора и повышения квалификации кадров¹.

Организационную структуру службы документационного обеспечения возглавляет начальник. В его ведении находятся два руководителя подразделений, которые возглавляют архив и «Единое окно заказчика». Сама структура формируется из специализированных подразделений, которые входят в состав службы (см. Приложение 2)²:

- Группа по работе с входящей и исходящей документации;
- «Единое окно заказчика»³;

¹ Положение о службе документационного обеспечения: утв. генеральным директором МУП «Водоканал» от 14.10.2010. № 99. С. 4-5. (не опубликовано).

² Там же. С. 6.

³ Должностная инструкция руководителя группы «единое окно заказчика» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 25.06.2014. № 348. 6 с. (не опубликована).

- Архив¹;
- Экспедиция

Основная задача группы по работе с входящей и исходящей документацией – это работа с клиентами, составление полного цикла обработки и движения документов с момента их получения до завершения исполнения и отправки. В данной группе работает три человека на должности документовед.

Функции сотрудников в группу по работе с входящей и исходящей документацией можно разделить на несколько групп²:

1. Прием, регистрация и отправление входящей и исходящей корреспонденции. К данной группе относятся следующие виды работ:

- Прием входящей, исходящей корреспонденции в бумажном и электронном виде, прием и регистрация, отправление факсограммы.
- Сканирование входящих писем и отправление их в электронном виде исполнителям, сканирование исходящих писем-ответов и отправление их по каналам электронной почты или направление на отправку по каналам почтовой связи «почта России».
- Оформление регистрационных карточек и создание банка данных, сортировка, тиражирование, рассылка документов на исполнение.

2. Учет и контроль входящей и исходящей корреспонденции. К данной группе относится:

- Ведение учета получаемой и отправляемой корреспонденции.
- Осуществление контроля над исполнением документов и за состоянием делопроизводства.

3. Хранение документов. К данной группе относится:

¹ Должностная инструкция руководителя группы «архив предприятия» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 17.06.2014. № 340. 6 с. (не опубликована).

² Должностная инструкция документоведа группы «обработка входящей и исходящей документации» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 05.05.2014. № 211. С. 1. (не опубликована).

- Подготовка и сдача в архив организации и на государственное хранение.

- Участие в отборе документов, передаваемых на государственное хранение, организация хранения и экспертиза ценности документов¹.

4. Работа с гражданами. К данной группе относится:

- Консультация граждан по вопросам составления писем (запросов) от организации.

- Информирование граждан (по телефону или лично) о стадии рассмотрения конкретных писем (запросов).

5. Совершенствование делопроизводства. К данной группе относится:

- Разработка и внедрение технологических процессов работы с документами и документной информацией на основе использования организационной и вычислительной техники (учет, контроль исполнения, оперативное хранение, справочная работа).

- Разработка унифицированных систем документации (табели документов различного назначения и уровня управления, классификаторы документной информации)².

Основная задача «Единого окна заказчика» – это работа с клиентами, составление полного цикла обработки и движения технической документации с момента их получения до завершения исполнения и отправки. В данной группе работает четыре человека на должности инженер.

Функции работников «Единого окна заказчика» можно разделить на несколько групп³:

¹ Иритикова В. Что копится в СЭД? // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2018. № 3. С 75-77.

² Должностная инструкция документоведа группы «обработка входящей и исходящей документации» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 05.05.2014. № 211. С 2-3. (не опубликована).

³ Должностная инструкция инженера группы «единое окно заказчика» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 19.05.2014. № 235. С. 1-4. (не опубликовано).

1. Прием, регистрация и отправление входящей и исходящей корреспонденции. К данной группе относится:

– Прием и регистрация технической документации, сканирование принятой документации.

– Сортировка документов по подразделениям и руководителям (в папки для руководства, в ячейки для структурных подразделений).

2. Учет и контроль входящей и исходящей корреспонденции. К данной группе относится:

– Ведение учета получаемой и отправляемой документации в системе электронного документооборота «Directum».

– Контролирование полноты и правильности оформления принимаемой и отправляемой технической документации, отслеживает сроки прохождения документации по этапам, а также причины задержки при прохождении документов.

3. Хранение документов. К данной группе относится:

– Подготовка и сдача в архив организации документов.

4. Работа с гражданами. К данной группе относится:

– Консультация граждан по подготовке документов по вопросам составления писем (запросов) от организации, выдача готовой документации гражданам.

– Информирование граждан (по телефону или лично) о стадии рассмотрения конкретных писем (запросов).

5. Совершенствование делопроизводства. К данной группе относится:

– Принятие мер по упорядочению состава документов и информационных показателей, сокращению их количества и оптимизации документопотоков¹.

– Ведение работы по созданию справочника по сданным документам.

¹ Должностная инструкция инженера группы «единое окно заказчика» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 19.05.2014. № 235. С. 4. (не опубликовано).

Основная задача архива – это комплектование архива документами, учет и обеспечение сохранности документов, создание научно-справочного аппарата к документам архива, использование хранящихся в архиве документов, подготовка и передача документов на постоянное хранение в соответствии со сроками и требованиями. В данной группе работает два человека на должности ведущий инженер и архивариус.

Функции ведущего инженера архива можно разделить на несколько групп¹:

1. Прием, регистрация и отправление входящей и исходящей корреспонденции. К данной группе относится:

– Регистрация, сканирование, рассылка в СЭД «Directum» подписанные организационно-распорядительные документы и внутреннюю корреспонденцию по организации.

– Перевод в электронный вид документы от структурных подразделений по сдаточным описям.

– Подготовка приказов, распоряжений и другую организационно-распорядительную документацию на подпись руководству организации.

2. Учет и контроль входящей и исходящей корреспонденции. К данной группе относится:

– Контроль состояния и ведения электронного архива и делопроизводства в структурных подразделениях организации.

3. Хранение документов. К данной группе относится:

– Подготовка и передача электронных документов в муниципальный электронный архив Администрации города.

4. Совершенствование делопроизводства. К данной группе относится:

– Разработка унифицированных систем документации и таблицы документов различного назначения и уровня управления в электронном виде,

¹ Должностная инструкция ведущего инженера группы «архив предприятия» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 04.06.2014. № 301. С. 1-2. (не опубликована).

классификаторы документной информации, нормативно-методических документов по вопросам документационного обеспечения в системе электронного документооборота «Directum».

– Создание карточек документов, дел, описей в соответствии со сводной номенклатурой дел организации.

– Консультация работников организации по вопросам согласования договоров, порядка издания организационно-распорядительной документации¹.

Функции архивариуса архива можно разделить на несколько групп²:

1. Прием, регистрация и отправление входящей и исходящей корреспонденции. К данной группе относится:

– Прием, хранение, учет и использование документов организации.

– Предоставление сведений, информации начальнику СДО, руководству организации, администрации города Екатеринбурга по ведению архивного дела в организации.

2. Учет и контроль входящей и исходящей корреспонденции. К данной группе относится:

– Проверка правильности составления описи дел структурными подразделениями, формирования, оформления и соответствие количества дел, включенных в опись.

– Ведение журнала учета выдачи документов из архива организации.

3. Хранение документов. К данной группе относится:

– Подготовка и передача документов постоянного срока хранения на муниципальное хранение в отдел по делам архивов Администрации города Екатеринбурга (муниципальный архив).

– Организация ежегодного отбора дел для хранения и уничтожения.

¹ Должностная инструкция ведущего инженера группы «архив предприятия» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 04.06.2014. № 301. С. 4. (не опубликована).

² Должностная инструкция архивариуса службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 21.05.2014. № 240. С. 1. (не опубликована).

– Подготовка и вынесение на рассмотрение предложений об изменении сроков хранения отдельных категорий документов, не предусмотренных перечнями.

– Проведение с представителем муниципального архива проверки правильности научно-технической обработки дел, физического и санитарно-гигиенического состояния документов¹.

4. Совершенствование делопроизводства. К данной группе относится:

– Информирование руководства и работников организации о составе и содержании документов архива.

– Оказание методической и практической помощь структурным подразделениям в составлении номенклатуры дел, описей и подготовке дел к передаче в архив организации.

5. Документирование деятельности архива. К данной группе относится:

– Составление сводной номенклатуры дел организации.

– Формирование и оформление дел в делопроизводстве организации.

– Проведение научно-технической обработки документов.

– Составление исторической справки организации, отчетов по количеству обработанных дел и т.п.²

Основная задача экспедиции – это обработка и организация работы с документами. В данной группе работает два человека на должности делопроизводитель³.

Функции сотрудников группы экспедиции можно разделить на несколько групп:

¹ Должностная инструкция архивариуса службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 21.05.2014. № 240. С. 2-3. (не опубликована).

² Там же. С. 5.

³ Должностная инструкция делопроизводителя группы «экспедиции» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 11.06.2014. № 332. С. 1-2. (не опубликована).

1. Прием и регистрация. К данной группе относится:
 - Прием документации от структурных подразделений в бумажном виде для отправки по каналам почтовой связи.
 - Обработка реестров, уведомлений, писем возвращенных с ФГУП «Почта России».
 - Забирает с ФГУП «Почта России» реестры и квитанции за сданные ранее документы.
 - Копирование документы структурных подразделений организации.
2. Отправление и регистрация. К данной группе относится:
 - Отправление ценных писем, документов экспресс-почтой DHL, международной почтой, экспресс-почтой, международной почтой бандероли, посылки, телеграммы.
 - Сортировка по ячейкам подразделений уведомления, письма, возвращенные с международной почтой, недошедшие до адресата, либо в связи с истечением срока хранения или иным причинам.
 - Отправление исполненной документации по адресатам (папки руководству, ячейки структурных подразделений).
3. Обеспечение работы технических средств. К данной группе относится:
 - Работа со специалистом с ФГУП «Почка России» по наполнению франкированной машины денежными средствами.
 - Обеспечивает пополнение денег и надлежащее состояние франкировальной машины и принтера для распечатки конвертов и реестров.
 - Обслуживание копировально-множительной техники.
 - Обеспечивает доставку конвертов и уведомлений, красящих кассет к франкировальной машине¹.

¹ Должностная инструкция делопроизводителя группы «экспедиции» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 11.06.2014. № 332. С. 3-4. (не опубликована).

Функции сотрудников службы документационного обеспечения нами были разделены на группы, что помогло сделать более четкое сравнение подразделений СДО и найти кардинальные отличия.

Таким образом, можно сделать вывод, отличие в функциях группы по работе с входящей и исходящей документацией и «Единым окном заказчика» заключаются в самом содержании функций сотрудников. При приеме входящей документации группа по работе с входящей и исходящей документацией принимает документы от физических и юридических лиц по таким вопросам, как справки о стаже работы, о переводе на другую должность, жалобы, претензии по поводу отсутствия воды, перерасчет по начислению за воду. Группа «Единое окно заказчика» принимает входящие документы от физических и юридических лиц по вопросам технического характера и заключением договоров с организацией.

Еще одно отличие между двумя этими группами заключается в том, что группа по работе с входящей и исходящей документацией подготавливает и сдает документы в архив организации и на государственное хранение, а группа «Единое окно заказчика» занимается только подготовкой и сдачей документов в архив организации.

Функции всех четырех подразделений отличаются взаимодействием с людьми (сотрудниками организации и гражданами). Группа по работе с входящей и исходящей документацией и «Единое окно заказчика» взаимодействуют как с гражданами, так и с сотрудниками организации, а группы архив и экспедиция взаимодействуют только с сотрудниками организации.

В группе архив работают два сотрудника разных должностей и их функции различаются. Функции ведущего инженера совпадают с функциями групп по работе с входящей и исходящей документацией и «Единым окном заказчика», но функция работы с гражданами отсутствует, так как у данного сотрудника нет непосредственного контакта с гражданами. Архивариус

выполняет такие же функции как его коллега по группе, но больше всех функций выполняет работник по хранению документов МУП «Водоканал».

Главное отличие у сотрудников группы архив – это то, что у архивариуса в отличие от ведущего инженера, появляется новая группа функций под названием «документирование деятельности архива», то есть сотрудник занимается составлением сводной номенклатуры дел организации, формированием и оформлением дел в делопроизводстве организации и т.д.

В группе экспедиция появляется новая группа функций «обеспечение работы технических средств», то есть сотрудник обеспечивает надлежащее состояние технических средств (франкировальной машины, принтера, копировально-множительной техники).

Можно сделать вывод, что служба документационного обеспечения имеет сложную структуру, в которой довольно четкое разделение труда между сотрудниками, но на всех сотрудников возложены немало важные функции как видно из функциональных групп. Сотрудники каждой группы независимо от их функций оформляют и составляют правильно документы, передают, хранят, быстро находят их в случае необходимости, поэтому в организации большое внимание уделяется именно этой службе и составу документов.

1.3. Характеристика состава документов МУП «Водоканал»

Для определения состава документов в МУП «Водоканал» нами были проанализированы как сами документы МУП «Водоканал», так и два нормативных акта, которые регламентируют состав документов организации. Номенклатура дел (включает в себя все виды документов, образующиеся в деятельности организации)¹ и инструкция по делопроизводству (устанавливает

¹ Номенклатура дел МУП «Водоканал»: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 01.07.2016. № 225. С. 1. (не опубликована).

единую систему документирования и организацию работы с документами в структурных подразделениях предприятия)¹.

Из инструкции по делопроизводству следует, что МУП «Водоканал» при составлении и оформлении документов соблюдает ряд требований и правил, обеспечивающих юридическую силу документов, способствующих их оперативному исполнению и последующему использованию в справочных и научно-исторических целях, оформление бланков документов, оформление реквизитов документов в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003².

Проанализировав инструкцию по делопроизводству все управленческие документы организации можно разделить на семь групп:

1. Организационные документы.
2. Распорядительные документы.
3. Внутренние информационно-справочные документы.
4. Внешняя корреспонденция.
5. Документация по архивному хранению.
6. Договорная документация.

К первой группе организационным документам отнесены положения и должностные инструкции. В должностных инструкциях определяются функции, права, обязанности, ответственность должностных лиц.

В положениях определяется порядок формирования задач, обязанностей, прав, ответственности и организации работы предприятия в целом и его структурных подразделений. Оба документа печатаются на чистом листе формата А4. Основные реквизиты положения: наименование предприятия, наименование вида документа, гриф утверждения документа, дата документа, заголовок к тексту, текст документа, гриф согласования документа, визы согласования документа. В должностной инструкции из реквизитов изменяется

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. С. 1. (не опубликована).

² ГОСТ Р 6.30-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Стандартинформ. 2003. С. 4. Я дописывала название ГОСТа, у тебя оно было неполным.

наименование предприятия на наименование структурного подразделения – автор документа, а так же добавляется реквизит регистрационный номер¹.

Ко второй группе «распорядительные документы» относятся: приказ, распоряжение, постановление, протокол, совместное постановление (решение, соглашение)².

– Приказ

Приказы в МУП «Водоканал» издаются по основной деятельности³, административно-хозяйственной деятельности и по личному составу. Приказы по основной деятельности направлены на сферы деятельности МУП «Водоканал» (например, структура и должностной состав предприятия, утверждение организационных документов и т.д.). Приказы по административно-хозяйственной деятельности направлены на организацию процессов и проведения мероприятий (например, выдача проездных, оплата сотовых телефонов). По личному составу, то есть кадровые приказы, связанные с приемом, увольнением и т.д. Текст приказа оформляется в соответствии с ГОСТом Р 6.30-2003⁴.

– Распоряжение

Издаются по оперативным вопросам и вопросам информационно-методического характера (например, по вопросам привлечения к работе в выходные и праздничные дни в связи с производственной необходимостью, по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и т.д.).

¹ Номенклатура дел МУП «Водоканал»: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 01.07.2016. № 225. С. 2. (не опубликована).

² Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. С. 1-3. (не опубликована).

³ Кожанова Е.Н. Как составить текст приказа по основной деятельности // Секретарь-референт. 2018. № 4. С. 52-54.

⁴ ГОСТ Р 6.30-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Стандартинформ. 2003. С. 5-6.

Текст распоряжения оформляется в соответствии с ГОСТом Р 6.30–2003¹.

Особенность распоряжения заключается в том, что при подготовке распоряжений, касающихся финансово-хозяйственной деятельности, необходимо в обязательном порядке указать отдельным пунктом общую сумму расходов (цифрами и прописью), связанных с проведением мероприятий.

– **Протокол**

Документ, отражающий деятельность по совместному принятию решения группой работников. В зависимости от вида заседания и статуса коллегиального органа предусматривается два вида протокола: полный и краткий. Полный протокол содержит запись всех выступлений на заседании. Краткий – содержит фамилии выступивших и краткую запись о теме выступления. Какой протокол будет на том или ином заседании решает председательствующий. Протокол оформляется на общем бланке предприятия, на основании черновых записей вводимых во время заседания, стенограммы заседания или звукозаписей, а также материалов подготовленных к заседанию (текстов доклада, выступление, справок)².

– **Совместное постановление (решение, соглашение).**

С протоколом тесно связано совместное постановление, которое создается несколькими сторонними организациями, оформленное на стандартных листах бумаги формата А4. В заголовочной части этих документов указывается полное наименование всех организаций, от имени которых издается документ, название вида документа, место его составления или здания. Текст документа должен иметь заголовок, в котором чётко и конкретно сформулировано содержание документа. Текст постановления оформляется как обычно из констатирующей и распорядительной частей. Организация, издающая документ, присваивает документу регистрационный номер. Первым

¹ ГОСТ Р 6.30-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Стандартинформ. 2003. С. 7-8.

² Там же. С. 9.

указывается номер, присвоенный организацией, подготовивший проект документа. Указывают одну дату регистрации – дату более поздней подписи.

– Указания – разновидность доказательств, состоящая из письменных или устных сообщений лица о фактических данных, на основе которых устанавливаются обстоятельства, имеющие значение для правильного разрешения дела¹.

К третьей группе относятся внутренние информационно-справочные документы²:

– Акт

Документ, составленный комиссией, то есть группой лиц, как постоянно действующей, так временной и подтверждающий установленные факты, события, действия. Главная задача комиссии, подписывающей акт, добиться точного, полного и лаконичного изложения достоверно установленных фактов. Оформление акта может иметь некоторые специфические особенности в зависимости от его разновидности, но схема его составления единообразна независимо от задач комиссии.

Типовой формуляр акта включает следующие реквизиты: наименование организации автора, вид документа, дата, регистрационный индекс, место издания, заголовок текста, текст, подпись, исполнитель, телефон, гриф утверждения³.

– Служебные записки

Основное назначение служебной записки – оперативный обмен документированной служебной информацией внутри предприятия своего рода переписка между структурными подразделениями.

Записка обеспечивает связь объектов управления на горизонтальном уровне, то есть составляются работникам или руководителем подразделения на

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. С. 16-18. (не опубликована).

² Номенклатура дел МУП «Водоканал»: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 01.07.2016. № 225. С. 4. (не опубликована).

³ Там же. С. 5.

имя руководителя или специалиста другого подразделения из-за сложившейся ситуации, содержит выводы, предложения, определённую просьбу составителя.

– Письма

При составлении писем работники организации должны соблюдать требования и правила, установленные ГОСТом Р 6.30–2003¹. Если письма оформляются на бланке, не соответствующем образцу, такие письма регистрации не подлежат. Самое главное при оформлении работниками структурных подразделений писем, текст письма должен быть простым, лаконичным, последовательным, убедительным и корректным. Обеспечивать точное и однозначное восприятие изложенной в нём информации. Следует избегать ненужных сокращений.

– Сопроводительные письма

Документ, информирующий адресата о направлении ему прилагаемых к письму документов и сообщаящий сведения, не содержащиеся в прилагаемом документе. К ним относятся пояснения относительно цели направления документа, его особенностей, характер исполнения, а также подтверждения факта и даты отправки на подпись.

Обязательным реквизитом сопроводительного письма является отметка о наличии приложения, которая непосредственно располагается под текстом.

Сопроводительные письма отдельно выделены, потому что играют большую роль документооборота «Водоканала». Они сопровождают такие виды документов как проектов нормативно-правовых актов, планов, отчетов, договоров, каталогов, протоколов, актов и т.д.²

К четвертой группе относится внешняя корреспонденция³:

¹ ГОСТ Р 6.30-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Стандартинформ. 2003. С. 9-11.

² Номенклатура дел МУП «Водоканал»: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 01.07.2016. № 225. С. 5. (не опубликована).

³ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. С. 25-27. (не опубликована).

– Деловые письма

Обобщенное название различных по содержанию документов (служебное письмо, телеграмма, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение и др.), использующихся в качестве инструмента оперативного информационного обмена между организациями.

Содержанием переписки может быть запрос, подтверждение, напоминание, требование, извещение, просьба, гарантия, приглашение и др.¹.

«Водоканал» имеет переписки со многими организациями и гражданами (управляющие компании, администрации районов, надзорные организации, суды, школы, министерства энергетики или просто переписка с гражданами).

– Обращения граждан

К ним относятся письма, как от физических лиц, так и от юридических² жалобы и претензии по поводу отсутствия воды, ущерба в результате аварий, запросы на выдачу дубликатов утерянных документов, справки о стаже работы, о переводе на другую должность. Помимо этого поступают документы и от юридических лиц по перерасчету по начислению за воду, восстановлению асфальтового покрытия, уличного водоснабжения, по техническим вопросам и заключению договоров с организацией. Например, такие технические вопросы как, подведение сети водоснабжения к новому строению или к строению реконструирующемуся³.

К пятой группе относится документация по архивному хранению:

Историческая справка, акты приема-передачи документов на государственное хранение, акты о выделении документов к уничтожению, паспорт архива⁴.

¹ Кудряева В.А. Организация работы с документами: учебник. М.: Инфра-М. 2002. С. 56-58.

² Каменева Е.М. Обращения граждан и порядок их рассмотрения. // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2007. № 4. С. 48.

³ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. С. 28-30. (не опубликована).

⁴ Там же. С. 30.

– Перечни – это систематизированный список видов и категорий документов, содержащий нормативные указания о сроках их хранения.

К шестой группе относятся договорная документация на выполнение работ по административно-хозяйственной деятельности. Договоры этой группы делятся на две группы, по ремонту и подключения к сетям и возмещение затрат¹.

Проанализировав состав документов, в качестве его специфической особенности следует отметить так называемое совместные постановления, которое создается не в МУП «Водоканал», а вышестоящими органами, а также сопроводительные письма, которые играют большую роль в делопроизводстве МУП «Водоканал», так как сопровождают такие виды документов как проекты нормативно-правовых актов, планов, отчетов, договоров, каталогов, протоколов, актов и т.д.

В службе документационного обеспечения ведется учет и подсчет входящих писем (29637 за 2017 год), которые делятся на три группы: регистрируемые документы (16204 за 2017 год), не регистрируемые документы (13230 за 2017 год) и документы, поступившие через программу Doks от вышестоящих органов (203 за 2017 год) (см. Приложение 3).

Таким образом, из Приложения 3 видно, что документооборот примерно равномерно распределен по всем месяцам. Особый интерес вызывает большое количество входящих документов, значительную часть из которых составляют обращения граждан, что обусловлено функциями «Водоканала», который работает непосредственно с гражданами всего города, обеспечивая их водой. С этим же связано большое количество исходящих писем, объем которых составляет от 7000 до 8000 в месяц – в основном это переписка с гражданами, но помимо писем-ответов (5000 за 2017 год) МУП «Водоканал» отправляет по каналам почтовой связи счета на оплату воды и канализации.

¹ Номенклатура дел МУП «Водоканал»: утв. Первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 01.07.2016. № 225. С. 3. (не опубликована).

2. СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА «DIRECTUM» ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ В МУНИЦИПАЛЬНОМ УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ «ВОДОКАНАЛ» ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА

2.1. Система электронного документооборота «Directum» как технологическая платформа для работы с документами

Компания «Directum» – ведущий разработчик программного обеспечения в области электронного документооборота. Компания была создана в 2003 году на базе соответствующих подразделений НПО «Компьютер» с целью активизации работы по поддержанию, разработке и внедрения корпоративной системы электронного документооборота Directum¹.

Компания НПО «Компьютер» основанная в 1988 году, специализируется на разработке и внедрению программного обеспечения для автоматизации управленческой деятельности предприятий и организаций².

Миссия компании «Directum» – помочь предприятиям и организациям поднять на новый качественный уровень процессы управления за счёт использования передовых информационных технологий в деловых процессах и при работе с документами³.

На основе определения и миссии компании нами было сформулировано собственное определение системы электронного документооборота «Directum» – это корпоративная система электронного документооборота, которая сочетает в себе современные западные и отечественные технологии работы с документами и традиционное бумажное делопроизводство.

В МУП «Водоканал» возникла необходимость во внедрение системы электронного документооборота «Directum» из-за накапливания в электронном

¹ Directum. О компании Directum [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.directum.ru>.

² НПО «Компьютер». О компании НПО «Компьютер» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.pro-comp.ru>.

³ Коммерческое предложение на внедрение системы в МУП «Водоканал» г. Екатеринбурга корпоративной системы электронного документооборота «Directum»: утв. генеральным директором МУП «Водоканал» от 13.10.2005. № 425. С. 1-2. (не опубликовано).

виде документированной информации о деятельности предприятия в связи с возросшим документопотоком по сравнению с предыдущими годами (2003-2005)¹.

Система электронного документооборота «Directum» в МУП «Водоканал» была внедрена комплексно², что позволило обеспечить максимальный охват автоматизации сотрудников и бизнес процессов организации. В первую очередь были автоматизированы такие подразделения как: канцелярия, секретариат, служба «Единое окно заказчика», отдел кадров, юридический отдел, финансовый отдел, правовой отдел, планово-экономическая служба.

Автоматизируются такие бизнес-процессы:

- Регистрация входящих документов, вынесение и контроль резолюций;
- Регистрации исходящих документов;
- Рассылка, ознакомление и контроль исполнения по документам по основной деятельности;
- Ведение электронного архива документов;
- Согласование приказов и ознакомления с ними сотрудников³.

Использование данного варианта внедрение приводит к получению максимального эффекта, так как уже на первоначальном этапе было охвачено максимальное число сотрудников, так же будет автоматизировано руководство и все подразделения, участвующие в документообороте⁴.

¹ Коммерческое предложение на внедрение системы в МУП «Водоканал» г. Екатеринбурга корпоративной системы электронного документооборота «Directum»: утв. генеральным директором МУП «Водоканал» от 13.10.2005. № 425. С. 2-3. (не опубликовано).

² Тарасова М.Е. СЭД: тогда мы идем к вам! // Секретарь-референт. 2010. № 4. С. 45-46.

³ Технические требования к системе электронного документа оборота на предприятии МУП «Водоканал»»: утв. генеральным директором МУП «Водоканал» от 11.10.2005. № 429. С. 2-3. (не опубликовано).

⁴ Кузнецов С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: учебное пособие для вузов. М.: Термика. 2014. С. 280-281.

Введение системы электронного документооборота «Directum» позволит решить в МУП «Водоканал» следующие задачи¹:

1. Повышение эффективности принятия управленческих решений на основании отчётов, представленных в разных видах.
2. Сокращение бумажного документооборота.
3. Сокращение сроков поставленных задач.
4. Ускорение документооборота.
5. Упрощение контроля над исполнителями и получение критериев для их объективной оценки.
6. Создание хранилища данных предприятия.
7. Оценка загрузки и планирование занятости работников.
8. Усиление контроля исполнения поручений.
9. Повышение информированности сотрудников².

Нами был разработан и проведен опрос в службе документационного обеспечения (см. Приложение 4). Целью данного опроса является выявление преимуществ и недостатков внедрения системы электронного документооборота «Directum» в МУП «Водоканал».

Анкета состояла из разных видов вопросов:

- Открытые вопросы – предполагает свободный ответ респондента, то есть участник опроса сам формулирует ответ. Такой вид вопроса в анкете необходим, для того чтобы получить обратную связь и комментарий по работе.
- Полузакрытые вопросы – содержат варианты ответов на выбор и дают респонденту возможность вписать свой вариант, если ни один из предложенных не соответствует его точке зрения.
- Закрытые вопросы – респонденту предлагается выбрать подходящий, по его мнению, вариант ответа из предложенных.

¹ «Directum». Функциональные возможности [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://akelon.com/document/functionality.pdf>.

² Коммерческое предложение на внедрение системы в МУП «Водоканал» г. Екатеринбурга корпоративной системы электронного документооборота «Directum»: утв. генеральным директором МУП «Водоканал» от 13.10.2005. № 425. С. 3-4. (не опубликовано).

– Специальные вопросы – предназначены для проверки искренности респондентов, то есть повтор одного и того же вопроса в видоизмененной форме.

В данной анкете присутствует вводная часть, то есть информация о том, кто проводит опрос, цель, значимость роли респондента, гарантия анонимности, техника заполнения и благодарность за участие в опросе.

Вопросы данной анкеты расположены в определенной логической последовательности (от простых к сложным). Самые простые вопросы помогают включиться в проблему, что позволяет постепенно перейти к более сложным основным вопросам. Самые сложные вопросы размещены в середине анкеты, они дают основную информацию по интересующим нас проблемам¹.

Все вопросы анкеты распределены по блокам. Часть вопросов направлена на выявление повышения эффективности работы с документами после внедрения СЭД «Directum». Другая часть вопросов помогает выявить за счёт чего сокращается время на работу с документами.

В данном опросе участвовали все сотрудники службы документационного обеспечения (14 человек). Опрос проходил 9 апреля 2018 года. Опрос показал, что все сотрудники СДО считают, что переход на систему электронного документооборота «Directum» в той или иной мере повысил эффективность работы организации. По мнению всех сотрудников данного отдела с внедрением системы электронного документооборота «Directum» решились такие задачи, как переход на качественный новый уровень работы с документами, создание хранилища данных предприятия, усиление контроля исполнения поручений (100%).

Повышение информированности сотрудников и упрощение контроля над исполнением и поручением критериев для их объективной оценки (96%). Ускорение документооборота и оценка загрузки планирование занятости работников (85%). Сокращение сроков поставленных задач (70%). Сокращение

¹ Анкета, ее составные части. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://studopedia.org/14-86702.html>.

бумажного документооборота (40%). Таким образом, любопытно, что после внедрения системы электронного документооборота «Directum» сократился и усилился контроль, но в тоже время, по мнению сотрудников, не сократился бумажный документооборот. Это возможно связано с тем, что документооборот на предприятии смешанный.

По опросу видно, что организация совмещает электронный и бумажный документооборот. Внедрение, по мнению сотрудников, происходило поэтапно (100%). Больше всего уменьшились затраты на контроль исполнения поручений и поиск документов (50%). За счёт того что появлялась возможность автоматической отправки в электронном виде контрольных заданий и справок предупредительного контроля и появился автоматизированный поиск по любому из реквизитов.

На втором месте решается такая задача на взгляд сотрудников как рассылка документов (40%), так как появилась возможность электронной рассылки документов (отказ от копий), скорость передачи документов.

Решились и такие задачи как подготовка документов, согласование документов, регистрация документов, исполнение документов, подготовка отчётных документов (30%).

За счёт использования готовых шаблонов, библиотеки электронных бланков, допуск уже к существующим документам, возможность согласования в электронном виде и одновременной рассылки по подразделениям документов и нет необходимости повторной регистрации документов в подразделениях, а также за счет автоматизации уменьшаются трудозатраты на изготовление документов, но увеличивает количество их видов (см. Приложение 4).

В целом система электронного документооборота «Directum» выполнила свою непосредственную миссию в помощи предприятию поднять на новый качественный уровень процессы управления за счёт использования передовых информационных технологий при работе с документами¹. Коллектив в целом

¹ Иритикова В. Документоведческие требования к СЭД: ожидания и разочарования // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2014. № 9. С 34-35.

дает положительную оценку система электронного документооборота «Directum», так как работать с документами им стало значительно быстрее и комфортнее.

2.2. Организация работы с документами в МУП «Водоканал»

В МУП «Водоканал» внутренним документооборотом считаются документы, созданные внутри предприятия. Внешний документооборот – это документы, циркулирующие между предприятием и сторонними организациями. Частично документооборот внутренних, входящих, исходящих документов осуществляется в системе электронного документооборота «Directum»¹.

Рассмотрим жизненный цикл входящего, внутреннего и исходящего документов в МУП «Водоканал»².

Жизненный цикл входящего документа складывается из следующих этапов:

1. Прием и первичная обработка входящего документа.

Прием и первичная обработка поступающей корреспонденции в МУП «Водоканал» осуществляется в подразделениях МУП «Водоканал» децентрализованно, то есть вся входящая корреспонденция, адресованная генеральному директору предприятия и другим директорам, регистрируется в службу документационного обеспечения. Сотрудники группы по работе с входящей и исходящей документацией принимают письма от физических и юридических лиц, например, справки о стаже работы, о переводе на другую должность, жалобы, претензии по поводу отсутствия воды, запросы на выдачу дубликатов утерянных документов³.

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. пп. 8.1.1-8.1.2. (не опубликована).

² Кудряева В.А. Организация работы с документами: учебник. М.: Инфра-М. 2002. С. 580.

³ Каменева Е.М. Жизненный цикл входящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 3. С. 17.

Группа «Единое окно заказчика» принимает входящие документы от физических и юридических лиц по вопросам технического характера и заключением договоров с организацией, например, подведение сети водоснабжения к новому строению или к строению реконструирующемуся.

Инженер группы архив принимает документы от сотрудников для рассылки в СЭД «Directum» подписанные организационно-распорядительные документы, внутреннюю корреспонденцию по организации. Архивариус группы архив принимает документы для хранения, учета и использования документов МУП «Водоканал».

Сотрудники группы экспедиции принимаю документы от структурных подразделений в бумажном виде для отправки по каналам почтовой связи, обрабатывают реестры, уведомления, письма, возвращенные с ФГУП «Почта России», получают документы с ФГУП «Почта России» реестры и квитанции за сданные ранее документы.

Первичная обработка корреспонденции заключается в проверке правильности доставки и целостности вложений. Поступившая корреспонденция, за исключением пакетов с грифом «лично», вскрывается и проверяется на наличие приложений, соответствие адресатов и номеров, указанных в документе и на конверте. Если документ в конверте отсутствует, поврежден, сотрудник принявший документ составляет акт в трёх экземплярах в присутствии начальника СДО. Акт подписывает начальник службы документационного обеспечения¹. Один экземпляр остается у регистратора, второй приобщается к поступившему документу, а третий направляется отправителю. Вскрытые конверты уничтожаются, кроме тех случаев, когда адрес отправителя или время отправки и получение документов можно установить только по конверту².

¹ Должностная инструкция начальника службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 17.07.2015. № 41. С. 4. (не опубликована).

² Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. пп. 8.1.3.-8.1.5. (не опубликована).

Таким образом, особенностью данного этапа является сложное распределение входящих писем, которое осуществляется, децентрализовано в зависимости от вида документа и вопроса, который в письме содержится.

2. Предварительное рассмотрение входящего документа.

Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения входящих документов на рассмотрения высшим руководством организации (требующие обязательного рассмотрения) и в структурные подразделения¹.

При предварительном рассмотрении в документе могут подчеркиваться ключевые фразы, сроки исполнения и т.д., поэтому предварительное рассмотрение проводит опытный работник службы документационного обеспечения, хорошо знающий структуру организации и должностные обязанности сотрудников (например, в службе документационного обеспечения этим занимается документовед, инженер). Документы, пришедшие до 16:30, должны передаваться руководителю или непосредственно исполнителям в день их поступления.

Таким образом, особенностью данного этапа является то, что этот этап не устоялся в отечественном делопроизводстве², многие организации его не осуществляют, но особенностью МУП «Водоканал» является то, что данный этап четко прописан в инструкции по делопроизводству и осуществляется регулярно.

3. Регистрация входящего документа.

Поступающие документы регистрируются в СЭД «Directum» в журнале «Входящие». Регистрацию осуществляют сотрудники двух групп по работе с входящей и исходящей документацией и «Единое окно заказчика»³. Для того чтобы зарегистрировать документ, необходимо создать РКК входящего

¹ Каменева Е.М. Жизненный цикл входящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 3. С. 18.

² Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства: учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт. 2015. С. 43.

³ Каменева Е.М. Жизненный цикл входящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 3. С. 19-20.

документа. При регистрации учитываются следующие данные: наименование организации, адрес, номер документа, дата документа, дата поступления документа, содержание документа, исполнитель, подпись, способ доставки ответа, направлено, входящий номер документа¹.

На полученном документе проставляется регистрационный штамп в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа. Регистрационный штамп содержит сокращенное наименование организации, дату и регистрационный номер. Проставляется сотрудником службы документационного обеспечения групп по работе с входящей и исходящей документацией и «Единое окна заказчика». Все входящие документы регистрируются в день поступления.

Входящие документы с пометкой «срочно» сотрудники этих двух групп регистрируют в первую очередь, и немедленно направляются руководителю или в структурное подразделение².

Таким образом, особенностью данного этапа является регистрация документа в электронной форме СЭД «Directum», которая связана с внесением максимально большого объема информации из входящего документа в РКК в СЭД «Directum».

4. Передача входящего документа руководителю (исполнителю).

Передачу входящих документов осуществляет инспектор службы документационного обеспечения группы «Единого окна заказчика»³.

В обязанности инспекторов входит сортировка документов по подразделениям и руководству. Документы структурным подразделениям передаются через специальные ячейки, а руководству документация поступает в папках.

¹ Каменева Е.М. Формы регистрации документов // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2011. №7. С. 20.

² Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. пп. 8.1.9-8.1.13. (не опубликована).

³ Каменева Е.М. Жизненный цикл входящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 3. С. 21.

Сотрудник службы документационного обеспечения направляет документы к генеральному директору, директору по экономике и финансам, техническому директору организации:

- касающиеся основных вопросов деятельности организации;
- по принципиальным вопросам или несущие новую информацию;
- распорядительные документы вышестоящих организаций.

Например, аварии, прорывы, письма по защите окружающей среды, загрязнению водохранилищ, вопросы санитарно-технического характера, постановления, решения вышестоящих организаций¹.

Документы по более простым вопросам, могут направить в структурные подразделения. Например, в правовую службу направляют иски из судов, претензии о возмещении ущерба.

Всем структурным подразделениям документы отправляются в бумажном виде, исключения (предприятия «Горводопровод» и службы водоотведения). Документы этим двум структурным подразделениям дублируются как в бумажном виде, так и в электронном по средствам СЭД «Directum», так как они решают глобальные вопросы для жителей города. Например, провалился люк, асфальтовое покрытие, затопление улиц и т.д.².

Таким образом, особенностью данного этапа является передача большей части входящих документов непосредственно руководителю, – важнейшие входящие документы (например, касающиеся основной деятельности организации, аварии, прорывы, письма по защите окружающей среды, загрязнению водохранилищ), в первую очередь направляют руководству организации, после их ознакомления и проставления резолюции документ направляют в структурные подразделения³.

¹ Каменева Е.М. Жизненный цикл входящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 3. С. 18.

² Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.1.14. (не опубликована).

³ Там же. п. 8.1.6.-8.1.8.

5. Создание руководителем резолюции на основании входящего документа и постановка входящего документа (резолюции руководителя) на контроль.

Результаты рассмотрения документов отражаются в резолюции, которую наносит руководство. После проставления резолюцию, документ направляется в службу документационного обеспечения для дальнейшего перенаправления документа исполнителю¹.

Приняв документ, сотрудники находят РКК по входящему номеру данного документа в СЭД «Directum». Заходят во вкладку «Местонахождение», указывают дату возврата документа и кому перенаправили данный документ, автора резолюции, содержание, так же в системе электронного документооборота «Directum» ставят документ на контроль². Во вкладке «Местонахождение» указывается в графе «Признак» из справочника будет выбрано значение «да» и планированная дата (то есть, до какого числа нужно исполнить документ) на самом документе проставляется отметка о контроле «Контроль»³.

Таким образом, особенностью данного этапа является, что после проставление руководителем резолюции документ возвращается в СДО для занесения данных о резолюции в РКК СЭД «Directum».

6. Доведение входящего документа (с резолюцией руководителя) до конкретных исполнителей.

Доведение входящего документа (с резолюцией руководителя) до конкретных исполнителей осуществляет сотрудник группы «Единое окно заказчика» по ячейкам подразделений, либо по папки руководству⁴.

¹ Быкова Т.А., Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учеб. пособие. М.: Инфра-М. 2018. С. 290.

² Иритикова В. Об отражении в СЭД резолюций руководителя и хранении документов с ними. // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2016. № 6. С. 77.

³ Инструкция по делопроизводу: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. п 8.1.15. (не опубликована).

⁴ Каменева Е.М. Жизненный цикл входящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 3. С. 24.

Таким образом, особенностью данного этапа является, что сотрудник группы «Единое окно заказчика» выполняет курьерские функции, доводя входящий документ до исполнителя¹.

7. Исполнение входящего документа (резолуции руководителя) и предварительная проверка и регулирование хода исполнения входящего документа (резолуции руководителя).

После исполнения документ возвращается в службу документационного обеспечения для закрытия в СЭД «Directum» РКК входящего документа указывая во вкладке «Ответ» дату выполнения, номер ответа, прикрепляется отсканированный ответ и указывается, как будет отправлен ответ, например, каналами почтовой связи или гражданин придет лично для получения ответа. В случае, если документ предполагается отправить по каналам почтовой связи, то в закладке «Местонахождение» РКК в СЭД «Directum» из справочника будет выбрано значение почта, а если гражданин изъявил желание забрать документ лично, то в этой же закладке прописывается фамилия, того кто забрал документ, после выдачи².

Если в документе сроки не проставлены, то исполнению составляет 30 дней³.

Таким образом, особенностью данного этапа является, что после исполнения документа, он возвращается в СДО для закрытия РКК в СЭД «Directum» (внесение необходимых данных).

8. Снятие с контроля входящего документа (резолуции руководителя).

В системе электронного документооборота «Directum» после того как документ исполнен и все данные по исполнению документа занесены, он автоматически снимается с контроля.

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. п. 8.1.16. (не опубликована).

² Каменева Е.М. Жизненный цикл входящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 3. С. 25.

³ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. п. 8.1.17. (не опубликована).

Таким образом, особенностью данного этапа является то, что снятие с контроля документов производится с помощью СЭД «Directum»¹.

9. Списание входящего документа в дело.

Исполненные документы передаются для подшивки в дело в те подразделения или тем работникам, которые производят формирования дел по соответствующим вопросам².

Документы, которые исполняются несколькими подразделениями, передаются одновременно в копиях или системе электронного документооборота «Directum»³.

Наступление этапа «передача в архив» совсем не означает, что документ стал ненужным, необходимо организовать хранение так, чтобы документ можно было легко найти и получить нужную информацию. Как правило, для этого используют номенклатуру дел у каждого отдела она своя, что позволяет быстро найти нужный документ⁴.

Таким образом, особенностью данного этапа является, что сотрудник группы архив должен организовать хранение документов, которые будут использоваться одновременно на бумажных носителях или в системе электронного документооборота «Directum»⁵.

Работу с внутренними документами осуществляет группа архив сотрудник ведущий инженер. Жизненный цикл внутреннего документа складывается из следующих этапов.

1. Подготовка проекта внутреннего письма.

Внутренние документы создаются инициатором (начальниками служб МУП «Водоканал» или сотрудниками МУП «Водоканал» по поручению

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.1.18. (не опубликована).

² Каменева Е.М. Жизненный цикл входящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 3. С. 24.

³ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.1.19. (не опубликована).

⁴ Иритикова В. Что копится в СЭД? // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2018. № 3. С. 82.

⁵ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. № 334. п. 8.1.19. (не опубликована).

начальников служб) помимо самого документа к нему дополнительно создается и прикрепляется «Лист согласования и ознакомления»¹.

До передачи подготовленного документа на подпись исполнитель передает документ в службу документационного обеспечения, для проверки его содержания, правильности оформления, то есть соответствует ли документ инструкции по делопроизводству, имеются ли все необходимые визы и приложения к документу. Проверку осуществляет начальник СДО, выявляя замечания, возвращает документы исполнителям на доработку в структурные подразделения².

Таким образом, особенностью данного этапа является, что помимо самого документа инициатор еще должен создать «Лист согласования и ознакомления».

2. Согласование проекта внутреннего письма.

Проекты документов получают на согласование всегда (начальник службы инициатора, начальник службы документационного обеспечения, директор по направлению, начальник правовой службы, если речь идет о деньках – главный бухгалтер, если речь идет о персонале – начальник кадровой службы), а так же сотрудники которые прописаны в «Листе согласования и ознакомления»³.

Таким образом, особенностью данного этапа является, что есть ряд сотрудников, которые получают документ на согласования всегда, а есть сотрудники организации, которые получают документы на согласование в зависимости от вида документа⁴.

3. Доработка проекта внутреннего письма по замечаниям.

¹ Каменева Е.М. Жизненный цикл внутреннего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 4. С. 17.

² Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.2.1. (не опубликована).

³ Каменева Е.М. Жизненный цикл внутреннего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 4. С. 18.

⁴ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.2.2. (не опубликована).

Служба документационного обеспечения проводит проверку документов, адресованных генеральному директору предприятия и первому заместителю генерального директора на соблюдение требований настоящей инструкции, правильности написания терминов и должностей, соблюдения правил орфографии и пунктуации, наличие приложений к основным документам, наличие необходимых виз¹.

Документы, оформленные с отступлением правил, возвращаются со всеми замечаниями инициатору, направившему документ. При серьезных замечаниях по оформлению документа проходит согласование повторно через всех согласующих, если доработка документа касается одно человека, то документ проходит повторное согласование только через него². Например, изменение сроков исполнения поручения определенного сотрудника.

Когда проект документа согласован со всем списком согласующих документ возвращают в службу документационного обеспечения и сотрудник группы «Единое окно заказчика», осуществляет передачу документа на подпись руководителю³.

Таким образом, особенностью данного этапа является, что если в документе выявлены замечания по оформлению документа не значительные и доработка касается одно человека, то документ проходит повторное согласование только через него, при серьезных замечаниях документ проходит согласование повторно через всех согласующих⁴.

4. Подписание внутреннего письма.

Служба документационного обеспечения распечатывает документ из систем электронного документооборота «Directum» и направляет на подпись

¹ Каменева Е.М. Жизненный цикл внутреннего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 4. С. 22.

² Емец И. Согласование и подписание документов руководителем в СЭД. // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2017. № 7. С. 76.

³ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.2.3. (не опубликована).

⁴ Каменева Е.М. ЭЦП и электронное согласование проектов документов с использованием СЭД // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2009. № 5. С. 3-4.

первому заместителю генерального директора организации. Помимо самого документа, так же на подпись направляется «Лист согласования и ознакомления», приложения и переписка из системы электронного документооборота «Directum», которая показывает прохождение документом согласования¹. Все внутренние документы подписывает первый заместитель генерального директора, а генеральный директор подписывает, документы, касающиеся изменения штатного расписания в службах МУП «Водоканал»².

Таким образом, особенностью данного этапа является, что не все внутренние документы подписываются генеральным директором МУП «Водоканал», а только документы, касающиеся изменения штатного расписания в службах МУП «Водоканал». Все внутренние документы, не касающиеся штатного расписания, подписывает первый заместитель генерального директора.

5. Регистрация внутреннего письма.

В СЭД «Directum» сотрудник службы документационного обеспечения группы архив регистрирует внутренние документы, внося следующие данные: журнал (например, приказы), исполнитель, группа документов, кто подписал, дело, ответ за исполнение – на кого возложен контроль. Регистрационный номер, проставляется автоматически в системе электронного документооборота «Directum», его необходимо проставить на бумажном экземпляре документа (на самом документе, на «Листе согласования и ознакомления, на приложении»³).

6. Рассылка приказов, выдачу копий, хранение.

Рассылаются внутренние документы в соответствии с «Листом ознакомления» средствами электронной связи, где это возможно, и на бумажных носителях. «Лист ознакомления» является листом рассылки, если разработчик считает, что надо ознакомить под роспись, то в приказе

¹ Каменева Е.М. Жизненный цикл внутреннего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 4. С. 22.

² Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.2.4. (не опубликована).

³ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.2.5. (не опубликована).

необходимо ввести пункт: «Службе документационного обеспечения ознакомиться с приказом под роспись». Приказы размещаются в системе электронного документооборота «Directum» (кроме приказов с грифом «конфиденциально») ¹.

Оригиналы приказов с «Листом согласования и ознакомления» хранятся в службе документационного обеспечения. Оформление и выдача заверенных копий приказов, при необходимости, производится начальником службы документационного обеспечения ².

Таким образом, особенностью данного этапа является то, что документы рассылаются в соответствии с «Листом ознакомления» в электронном виде, то есть по каналам СЭД «Directum».

Жизненный цикл исходящего документа складывается из таких же этапов, как и внутренний документ, но имеются некоторые различия:

1. Подготовка проекта исходящего письма.

Отличие этого этапа от этапа внутреннего документа в том, что исходящие документы создаются в ответ на поступившие письма или запросы ³.

2. Согласование проекта исходящего письма.

Отличие этого этапа от этапа внутреннего документа в том, что исходящие документы предоставляются на подпись руководителю в двух экземплярах: один подписанный экземпляр направляется указанному адресату, второй (визированный) – остается в МУП «Водоканал» (в структурном подразделении) ⁴.

3. Доработка проекта исходящего письма по замечаниям.

Этот этап отличает от этапа внутреннего документа тем, что секретари руководителей, для рассмотрения генеральным директором предприятия,

¹ Каменева Е.М. Жизненный цикл внутреннего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 4. С. 23-24.

² Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.2.6. (не опубликована).

³ Там же. п. 8.3.3.

⁴ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.3.4. (не опубликована).

директором по экономике и финансам, техническим директором от структурных подразделений, проверяют правильность оформления документов, наличие приложений, указанных в основном документе, наличие вложений в папке согласно установленного распределение обязанностей¹.

Таким образом, особенностью данного этапа является, что правильность оформления документов и наличие приложений проверяют секретари руководителей, а не сотрудники СДО.

4. Подписание исходящего письма.

При подписании исходящего письма на бумажном носителе руководитель проставляет на нем собственноручную подпись на экземпляре адресата, который всегда распечатывается на бланке письма², также собственноручная подпись может проставляться на экземпляре организации, однако на экземпляре (копии) организации – автора собственноручная подпись может не проставляться, а вместо нее оформляется реквизит «Отметка о заверении копии»³.

5. Регистрация исходящего письма.

Подписанные письма поступают в папках от директоров в службу документационного обеспечения группе «Единое окна заказчика» и сотрудникам группы по работе с входящей и исходящей документацией. В СЭД «Directum» необходимо воспользоваться поиском по входящему номеру письма и в РКК указать дату возврата⁴. Регистрационный номер будет присвоен автоматически (номера в МУП «Водоканал» включает в себя код подразделения). После чего необходимо перенести присвоенный номер на

¹ Каменева Е.М. Жизненный цикл исходящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 5. С. 19.

² Там же. С. 19.

³ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.3.6. (не опубликована).

⁴ Серова Г.А. Система «Directum». Регистрация документа // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2012. №7. С. 11.

документ на бумажном носителе и направить документ группе экспедиции на отправку по каналам почтовой связи¹.

Таким образом, особенностью данного этапа является, что регистрация осуществляется в СЭД «Directum» и благодаря гибкой системе автоматически присваивает номер документа.

б. Обработка и отправка исходящего письма, списание копии исходящего письма в дело.

Группа экспедиция принимает документы для отправки полностью оформленными, подписанными, зарегистрированными, с отметкой о категории отправления. Обработка отправляемых внешних исходящих документов включает сортировку, оформление конвертов, определение и проставление стоимости на конвертах, составление реестра на заказную почту и сдачу в отделение почтовой связи².

Особо важные документы отправляются ценными или заказными письмами с заполненным бланком уведомления о получении, необходимость отправки документов «заказным письмом с заказным уведомлением», «ценным письмом» отправляется исполнителем. Исходящий документ, созданные в структурных подразделениях предприятия отправляются почтовой связью секретарем подразделения³.

Таким образом, особенностью данного этапа является, что письма отправляет гражданам группа экспедиция, кроме особо важных документов, которые отправляются исполнителем ценными или заказными письмами с заполненным бланком уведомления о получении.

Проанализировав жизненный цикл входящего документа в СДО можно сказать, что в организацию документы преимущественно поступают на бумажном носителе, по каналам почтовой связи или факсу и т.д., а в СЭД

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.3.7. (не опубликована).

² Каменева Е.М. Жизненный цикл исходящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 5. С. 22.

³ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.3.8. (не опубликована).

«Directum» хранятся электронные копии (исключения составляют небольшое количество документов поступивших Doks). Электронные версии документов в СЭД «Directum» существует в виде сканированных документов их можно включить в систему электронного документооборота, работать с ними и хранить столько, сколько потребуется. Состав этапов жизненных циклов внутреннего и исходящего документов в МУП «Водоканал» совпадают с общепринятыми¹. На каждом этапе работы с документами в МУП «Водоканал» существуют свои особенности, связанные со смешанным документооборотом (с использованием как бумажных, так и электронных документов в СЭД «Directum»). Такими особенностями, например, могут быть электронное согласование, параллельная регистрация документов в бумажном и электронном журналах.

2.3 Проблемы и предложения по совершенствованию работы с документами

В ходе описания организации для написания выпускной квалификационной работы нами была изучена различная документация МУП «Водоканал», одними из документов были должностные инструкции сотрудников СДО и инструкция по делопроизводству.

В первую очередь нами было предложено внести изменения в должностные инструкции сотрудников СДО групп по работе с входящей и исходящей документацией (документовед) и «Единое окно заказчика» (инженер), так как сотрудники этих групп работают в СЭД «Directum», а в должностных обязанностях данные функции по работе не регламентируются.

Рассмотрим сотрудника группы по работе с входящей и исходящей документацией (документоведа).

Например, функция по приему и регистрации документов обозначена в

¹ TANAIIS Group. Управление электронными документами [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.tanais.ru/konsalting_i_avtomatizatsiya_biznesa/systemy_elektron_nogo_dokumentoooborota/directum/directum_upravlenie_elektronnymi_dokumentami/.

должностной инструкции как: «Принимает и регистрирует входящую, исходящую корреспонденцию в бумажном и электронном виде»¹ на наш взгляд данный пункт необходимо детализировать в соответствии с этим он будет выглядеть следующим образом: «Принимает входящую, исходящую корреспонденцию в бумажном и электронном виде».

Пункт «Оформляет регистрационные карточки и создает банк данных»² не соответствует реальности, потому что документовед оформляет регистрационные карточки в СЭД «Directum» данный пункт будет выглядеть так: «Регистрирует входящую, исходящую корреспонденцию в СЭД «Directum» (оформляет регистрационно-контрольные карточки документов и создает банк данных)».

Пункт «Принимает, регистрирует, отправляет факсограммы»³ не соответствует реальности, так как документовед не отправляет факсограммы, а данную функцию выполняет группа экспедиция, а документовед принимает и регистрирует факсограммы в СЭД «Directum, поэтому данный пункт на наш взгляд должен выглядеть так: «Принимает, регистрирует факсограммы в СЭД «Directum».

Пункт «Ведет учет прохождения документальных материалов, осуществляет контроль за их исполнением, выдает необходимые справки по зарегистрированным документам»⁴, который не соответствует реальности выдачей справок по зарегистрированным документам, документовед не занимается, данную функцию выполняет инженер группы «Единое окно заказчика», поэтому пункт будет выглядеть следующим образом: «Ведет учет прохождения документальных материалов, осуществляет контроль над их исполнением».

¹ Должностная инструкция документоведа группы «обработка входящей и исходящей документации» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 05.05.2014. № 211. п. 2.1. (не опубликована).

² Там же. п. 2.2.

³ Там же. п. 2.5.

⁴ Там же. п. 2.7.

Пункт «Ведет учет получаемой и отправляемой корреспонденции, систематизирует и хранит документы текущего архива»¹, не соответствует реальности, так как документовед ведет учет получаемой и отправляемой корреспонденции в СЭД «Directum», чего не сказано в этом пункте, поэтому пункт будет выглядеть так: «Ведет учет получаемой и отправляемой корреспонденции в СЭД «Directum», систематизирует и хранит документы текущего архива».

Пункт «Сканирует исходящие письма-ответы и отправляет их по электронной почте или передает на отправку почтой»², не соответствует реальности, так как документовед не выполняет функцию отправка писем по электронной почте. Сотрудник выдает письма лично гражданам или передает группе экспедиции на отправку по каналам почтовой связи, а так же отсканированные письма-ответы прикрепляет к РКК в СЭД «Directum». Предлагаем внести ясность в данный пункт и сформулировать его таким образом: «Сканирует исходящие письма-ответы и прилагает к РКК в СЭД «Directum». Выдает письма-ответы лично или передает на отправку по каналам почтовой связи».

Все несоответствия мы сформировали в виде таблицы, которая состоит из двух колонок: первая функции сотрудника из должностной инструкции, вторая предложения по улучшению функций (то есть, в каком виде мы внесли данные функции в должностную инструкцию) (см. Приложение 5), а так же в проекте должностной инструкции (см. Приложение 6).

Рассмотрим сотрудника группы «Единого окна заказчиков» (инженер).

Например, пункт «Регистрирует техническую документацию, поступающую на рассмотрение в техническую и коммерческую службу» по

¹ Должностная инструкция документоведа группы «обработка входящей и исходящей документации» службы документационного обеспечения: утв. первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 05.05.2014. № 211. п. 2.8. (не опубликована).

² Там же. п. 2.18.

нашему мнению, данный пункт необходимо детализировать¹ «Принимает техническую документацию, поступающую на рассмотрение».

Пункт «Сканирует принятую документацию»², не соответствует реальности, так как, получая документацию, инженер не сканирует письма, поэтому пункт будет выглядеть так: «Регистрирует поступающую техническую документацию в СЭД «Directum».

Пункт «Отслеживает сроки прохождения документации по этапам, а также причины задержки при прохождении документов»³, не соответствует реальности, так как сотрудники осуществляют данную функцию, через СЭД «Directum», в связи с этим пункт будет выглядеть так: «Отслеживает сроки прохождения документации по этапам, а также причины задержки при прохождении документов в СЭД «Directum».

Мы так же как в предыдущем случае составили таблицу, в которой первая колонка функции сотрудника из должностной инструкции, вторая предложения по улучшению функций (см. Приложение 7) и в проекте должностной инструкции (см. Приложение 8).

Второе предложение ввести пример заполнения основных реквизитов регистрационно-контрольных карточки (РКК) в СЭД «Directum»⁴.

Для всех документов (входящих, внутренних, исходящих), РКК заполняется одинокого, единственное отличие, что в СЭД «Directum», есть разные журналы, в которых необходимо регистрировать документы. Например, регистрация входящих документов осуществляется в Журнале «Входящие», для исходящих документов Журнале «Исходящие» и т.д.

¹ Должностная инструкция инженера группы «единое окно заказчика» службы документационного обеспечения: утв. Первым заместителем генерального директора-директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 19.05.2014. № 235. п. 2.1. (не опубликована).

² Там же. п. 2.2.

³ Там же. п. 2.7.

⁴ Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, утверждена приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11 мая 2005 г. № 260 // Российская газета. 2006. № 10. 7 февраля. С. 30-31. (утратила силу).

Таблица состоит из двух колонок, первая «Поле» вторая «Пояснения по заполнению». В колонке «Поле» прописаны все пункты, которые необходимо перенести с документа в РКК в СЭД «Directum», а в колонке «Пояснения по заполнению» прописано подробно, что именно необходимо прописать в том или ином поле.

На основе данной таблицы, даже необученные сотрудники смогут правильно заполнять регистрационно-контрольную карточку документа в СЭД «Directum». Основными принципами данной таблицы являются наглядность, подробность, ясность, что поможет, необученным сотрудникам проводя первичную обработку документов без особых проблем перенести данные с документа в РКК в СЭД «Directum» (см. Приложение 9).

Третьим предложением для внесения изменения является стандарт по делопроизводству. В инструкции по делопроизводству имеются проблемы, связанные с СЭД «Directum» например, организация документооборота происходит и в СЭД «Directum», в инструкции это не регламентируется. Мы проанализировали восьмой раздел данной инструкции и предлагаем, внести поправки в порядок прохождения и исполнения входящего и исходящего документов.

Регистрация входящего документа происходит в СЭД «Directum», но в пунктах¹ данной главы об этом мало сказано. Нами было предложено внести больше информации про регистрацию в СЭД «Directum».

Например, пункт 8.1.6.² мы предлагаем дополнить тем, что все входящие документы не просто регистрируются в день поступления, а регистрируются в СЭД «Directum».

В пункт 8.1.7.³ мы предлагаем расширить, и контрено описать, как проставляется в СЭД «Directum» пометка «срочно» у входящего документа. При поступлении входящего документа с пометкой «срочно» при регистрации в

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.1.6-8.1.8. (не опубликована).

² Там же. п. 8.1.6.

³ Там же. п. 8.1.7.

СЭД «Directum» в РКК в закладке «Регистрация» в поле «Признак» необходимо выбрать из списка «Да», так же в поле «Планированная дата» с помощью календаря необходимо указать до какого числа необходимо исполнить документ.

Пункт 8.1.10. передача входящего документа руководителю (исполнителю)¹. В данном пункте сказано, о том, что передача документов происходит на бумажном носителе, но не указано, что есть исключение две подразделения (предприятие «Горводопровод» и служба водоотведения). Помимо ячеек, они получают документы по средствам системе электронного документооборота «Directum», так как эти два подразделения решаю глобальные вопросы для жителей города.

Пункт 8.1.14. говорит о том, что результаты рассмотрения документов отражаются в резолюции, которую наносит руководство, но не указано, что резолюция из документа переносится в СЭД «Directum» сотрудниками СДО находя документ по входящему номеру в системе электронного документооборота «Directum». Заходят во вкладку «Местонахождение», указывают дату возврата документа и кому перенаправили данный документ, автора резолюции, содержание².

В пункте 8.1.15.³ не хватает информации про СЭД «Directum», так как после исполнения документа сотрудники СДО в системе электронного документооборота «Directum» закрывают РКК входящего документа, указывая во вкладке «Ответ» дату выполнения, номер ответа, отсканированный ответ прикрепляют к РКК и указывают, как будут отправлен ответ, например, каналами почтовой связи или гражданин придет лично для получения ответа. В случае, если ответный документ предполагается отправить по каналам почтовой связи, то в закладке «Местонахождение» РКК СЭД «Directum» из справочника будет выбрано значение почта, а если гражданин изъявил желание

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п 8.1.10. (не опубликована).

² Там же. п. 8.1.14.

³ Там же. п. 8.1.15.

забрать документ лично, то в этой же закладке прописывается фамилия, того кто забрал документ, после выдачи.

Регистрация исходящего документа, как и входящего, происходит в СЭД «Directum» в инструкции по делопроизводству это не регламентируется, в связи с этим пункт 8.2.6.¹ будет изменен. По средствам СЭД «Directum» автоматически присваивается документу исходящий номер исходя из номенклатуры дел служб, для этого необходимо сотруднику в СЭД «Directum» найти данный документ по входящий номер, указать дату возврата во вкладке «Местонахождение».

Из проведенного анализа и внесенных предложений в раздел организация документооборота инструкции по делопроизводству нами была сформирована таблица, которая состоит из двух колонок первая организация документооборота из инструкции по делопроизводству вторая предложения по улучшению (см. Приложение 10), проект инструкции по делопроизводству (раздел организация документооборота) будет выглядеть следующим образом (см. Приложение 11).

На наш взгляд было необходимо предложить внести изменения, для того, чтобы должностные инструкции и инструкция по делопроизводству не стали бесполезными бумагами, они должны быть динамичными, оперативно отражающими все изменения, происходящие при организации труда и управлению трудом. Они должны соответствовать реальным технологиям работы с документами, а для этого в них должна быть обязательно учтена возможность выполнения операций в СЭД «Directum», поэтому особое внимание следует уделять их своевременному обновлению. Такой подход делает все документы в комплексе актуальными, содержание которых соответствует условиям, задачам и потребностям управления.

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п 8.2.16. (не опубликована).

3. МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

Представлена разработка плана учебного занятия по теме: «Работа с документами в СЭД «Directum» (регистрация входящего документа)» для обучающихся в образовательных организациях среднего профессионального образования, по направлению «документационное обеспечение управления и архивоведение». Учебное занятие проводится в рамках курса «Компьютерная обработка документов».

На изучение курса «компьютерная обработка документов» отводится 348 часов. Данный курс проводится в 4 семестре у специальностей «документационное обеспечение управления и архивоведение» и предполагает изучение 20 тем. Тема «Работа с документами в СЭД «Directum» (регистрация входящего документа)» изучается в конце курса (8 тема), перед темой: первичная обработка входящего документов и позволяет перейти к изучению новой темы: согласование документов в СЭД «Directum»¹.

Данное занятие актуально, потому что в современном мире, все больше распространения приобретают тенденции перехода на систему электронного документооборота, а бумажные документы уходят на второй план. СЭД ставит документооборот организаций на качественный уровень по работе с документами, одна из таких СЭД – это «Directum», она помогает контролировать передвижение документа внутри организации и его исполнением, так же разграничивается доступ к документам и действия над ними. Появляется много удобных функций, которых нет при работе с бумажным документооборотом, например поиск по различным атрибутам в базе документов. Данную программу необходимо знать в рамках данной дисциплины, а так же для общего развития учащихся.

¹ Гавло П.С. Рабочая программа дисциплины «Компьютерная обработка документов»: одобрена протоколом педагогического совета АПОУ РА «ТОТ» от 15.04.2014 № 12. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://infourok.ru/rabochaya-programma-spo-kompyuternaya-obrabotka-dokumentov-dou-420084.html>.

Средствами обучения данного занятия являются, электронная доска, персональный компьютер с установленной программой СЭД «Directum» и подключенным к сети Internet.

Тема: работа с документами в СЭД «Directum» (регистрация входящего документа) формирует у обучающихся следующие компетенции¹.

Обучающийся должен знать:

- теоретические основы системы электронного документооборота и системы электронного документооборота «Directum»;
- теоретические основы правил работы с документами в СЭД «Directum»;
- теоретические основы первичной обработки документов.

Обучающийся должен уметь:

- работать с документами в СЭД «Directum»;
- осуществлять первичную обработку документов;
- вносить правильно данные из документа в РКК СЭД «Directum».

Обучающийся должен обладать следующими навыками:

- работать с документами в СЭД «Directum» (регистрировать, согласовывать и.т.д.) документов.

При изучении данного процесса используют дидактические цели:

- обучающая (передача преподавателем определённой системы знаний по теме: работа с документами в СЭД «Directum» (регистрация входящих документов) и формирование умений применять полученные знания на практике);
- развивающая (развитие мышления, использовать знания, умения и навыки в практической деятельности);
- воспитательная (воспитание ответственности к работе с документами).

¹ Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение: приказ Минобрнауки России от 11.08.2014 № 975. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://brstu.ru/doc/bpk/bpk-fgos/46.02.01.pdf>.

В данной теме соблюдаются следующие принципы дидактики:

- принцип научности (реализуется в использовании достоверных научных знаний, фактов и примеров);
- принцип систематичности и последовательности (помогает изучать материал в строго определённом порядке, то есть последующее вытекает из предыдущего, опирается на него);
- принцип связи теории с практикой (предполагает применение усвоенных знаний при теоретическом обучении для решения для решения практических задач);
- принцип наглядности (демонстрация видеоматериалов, презентаций, иллюстрация таблиц, картинок);
- принцип доступности (предполагает, что материал излагается от простого к сложному, от известного к неизвестному);
- принцип прочности знаний (предполагает, что обучающиеся может легко воспроизвести изученную тему).

Формой организации является учебное занятие. Типом занятия является совершенствование знаний умений и навыков. Вид занятия – практическое занятие, характеризующееся, самостоятельным изучением учащимися программного материала и обсуждением на занятии результатов их познавательной деятельности, а так же способствует развитию познавательных и исследовательских умений обучающихся¹. Структура учебного занятия представлена в таблице ниже.

¹ Старикова Л.П. Методика профессионального обучения: организация самостоятельной работы студентов: учебное пособие. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та. 2014. С. 55-59.

Таблица 1 – Структура учебного занятия

Этапы проведения урока	Деятельность преподавателя	Деятельность учащихся	Время, мин
I. Организация начала занятия	Проверка присутствующих, сообщение темы, цели и задач учебного занятия	Внимательно слушают	4
II. Подготовка к основному этапу занятия	Включает учащихся в учебный процесс, мотивирует, сообщает важность и значимость изучения темы	Внимательно слушают, включаются в учебный процесс	4
III. Усвоение новых знаний и способов действий	Выдает раздаточный материал, объясняет	Внимательно слушают, изучают и выполняют	50
IV. Первичная проверка понимания	Опрашивает учащихся, выявляя при этом пробелы по изученной теме и пытается объяснить то, что не понятно учащимся	Объясняют, что они поняли по изученной теме, задают вопросы, внимательно слушают	8
V. Закрепление знаний и способов действий	Дает задание, которое обучающиеся должны выполнить на компьютере	Выполняют задание и показывают преподавателю	30
VI. Обобщение и систематизация знаний	Опрашивает обучающихся об основных моментах темы, слушает ответы	Отвечают, выделяют основное по изученной теме и важность изученной темы	5
VII. Контроль и самопроверка знаний	Задает вопросы для обсуждения, корректирует, объясняет	Отвечают, корректируют и запоминают	10
VIII. Подведение итогов	Делает выводы, подводит итоги	Внимательно слушают, запоминают, делают выводы	4
IX. Рефлексия	Находит индивидуальный подход к каждому, не вступает в конфликт	Активно принимают участие на уроке, анализируют, стремятся к саморазвитию и самосовершенствованию	На протяжении всего учебного занятия
X. Информация о домашнем задании, инструктаж по его выполнению	Дает необходимые пояснения по домашнему заданию	Слушают, задают вопросы	5

План-конспект учебного занятия

Направление подготовки: Документационное обеспечение управления и архивоведение

Дисциплина: Компьютерная обработка документов

Тема занятия: Работа с документами в СЭД «Directum» (регистрация входящего документа)

Основная цель разработки учебного занятия по регистрации входящего документа в СЭД «Directum» – обобщить и систематизировать полученные теоретические знания в области системы электронного документооборота «Directum», обучение учащихся работе с документами в СЭД «Directum», а именно регистрации документов в СЭД «Directum».

Основными задачами учебного занятия по работе с документами в СЭД «Directum» (регистрации входящих документов) являются:

1. Закрепить данный уровень знаний на практическом занятии;
2. Развить умения, навыки самостоятельного (группового) поиска необходимой информации, умение работать в команде, аргументировано отстаивать свою точку зрения;
3. Сформировать профессиональное мышление.

Структура учебного занятия

I. Организация начала занятия

1. Приветствие
2. Староста отмечает присутствующих
3. Преподаватель объявляет тему занятия: сегодня на уроке мы изучим тему: «Работа с документами в СЭД «Directum» (регистрация входящего документа)». Закрепим на практическом занятии усвоенные теоретические знания по теме, а так же проведем лабораторную работу в ходе, которой самостоятельно под наблюдением преподавателя зарегистрируем два входящих документа.

II. Подготовка к основному этапу занятия

Преподаватель оглашает важность и значимость изучаемой темы, пытается включить всех обучающихся в рабочий процесс, мотивирует их.

На данном этапе преподаватель должен актуализировать существующие знания, полученные на предыдущих занятиях, это происходит по средствам беседы с учащимися, возможные варианты вопросов:

Что такое регистрация документов?

Примерный ответ обучающихся: регистрация документа – это запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения.

Для чего необходима регистрация входящего документа?

Примерный ответ обучающихся: регистрация фиксирует факт поступления документа в организацию и позволяет однозначно идентифицировать любой поступивший документ вне зависимости от подразделений, которые с ним работают. Фактически регистрационный номер дает документу уникальное в пределах организации наименование, по которому сотрудники способны однозначно идентифицировать документ.

III. Усвоение новых знаний и способов действий

На этом этапе проводится практическая работа, в которой раскрываются следующие вопросы:

1. Повторение теоретических аспектов процедуры регистрации в СЭД «Directum» входящего документа.
2. Получение документа и первичная обработка его.
3. Регистрация документа в СЭД «Directum» (занесении необходимых данных в СЭД «Directum» из документа).

На данном этапе преподаватель даёт лабораторную работу. Лабораторная работа выстроена таким образом, чтобы обучающийся мог полностью освоить регистрацию документа в СЭД «Directum», а также в дальнейшем использовать эти знания в своей профессиональной деятельности.

Преподаватель раздаёт учащимся пояснения к лабораторной работе, где обращает внимание на особенности оформления каждого из полей

регистрационной карточки. Изучение вводной части учащимися, дает возможность углубиться в данную тему, а именно в состав реквизитов регистрационно-контрольной карточки СЭД «Directum».

Процедура регистрации проста и заключается в заполнении необходимых полей РКК, при этом регистрационный номер присваивается автоматически.

При регистрации учитываются реквизиты:

– В поле «Корреспондент» – наименование организации (корреспондент, от которого получено письмо), которое расположено в верхнем левом углу документа.

– В поле «Адрес» – адрес (адрес, указанный на документе, где находится организация), расположенный под наименованием организации.

– В поле «Номер документа» – номер документа, расположен под адресом организации.

– В поле «Дата» – дата документа, расположенная на документе правее номера документа.

– В поле «Содержание» – содержание (кратко, о чем письмо, если в документе есть срок исполнения документа, он указывается здесь же).

– В поле «Контактное лицо» – исполнитель, расположенный в нижнем левом углу документа.

– В поле «подпись» – подпись (Ф.И.О кто подписал документ).

– В поле «способ доставки» – способ доставки ответа (например, почка, курьер и т.д.). Если не указано на руки, то указываем каналами почтовой связи.

– В поле «направлено» – Ф.И.О директора или структурного подразделения, куда направляем данный документ;

– В поле «Регистрационный номер» – номер присваивается автоматически.

При регистрации непосредственно из РКК возможно занесение отсканированного (электронного) документа в модуль «Регистрация» с

присоединением его к РКК. В дальнейшем РКК, как и занесенный электронный документ, легко может быть найден по входящему номеру¹.

На полученном документе проставляется регистрационный штамп. Регистрационный штамп проставляется в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа. Регистрационный штамп содержит сокращенное наименование организации, дату и регистрационный номер, прописывается самостоятельно сотрудниками, который автоматически присвоила система.

После изучения вводной части лабораторной работы, необходимо самостоятельно под присмотром преподавателя зарегистрировать документ, который будет выдан учащимся (см. Приложение 12).

После ознакомления с заданием обучающийся, опираясь на консультацию преподавателя, начинает выполнять работу, результаты которой оглашаются после выполнения задания в виде оценки усвоения материал: усвоен или не усвоен. Консультация по правильности выполнения осуществляется в течение всего занятия индивидуально, если возникают дополнительные вопросы.

У каждого обучающегося на столе находится компьютер, с помощью которого нужно войти в СЭД «Directum» и зарегистрировать предложенные документы. Преподаватель в этот момент контролирует процесс, при необходимости может подсказать и помочь.

IV. Первичная проверка понимания

Для того чтобы закрепить материал, обучающимся нужно ответить на вопросы по теме:

Озвучьте, какие данные будут занесены в РКК в СЭД «Directum» полученного Вами документа.

Примерный ответ обучающихся:

При регистрации учитываются реквизиты:

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007 № 334. п. 8.1.9-8.1.13 . (не опубликована).

– Наименование организации – Администрация города Екатеринбурга, Администрация Октябрьского района;

– Адрес – ул. Луначарского, 217, г. Екатеринбург, 620026;

– Номер документа – 66/11/01-10/001/148;

– Дата документа – 29.05.2018;

– Содержание – о предоставлении информации колодца от ул. Мичурина до ул. Бажова;

– Исполнитель – Е.О Федорова;

– Подпись – А.И Горохов;

– Способ доставки ответа – почта;

– Направлено – служба документационного обеспечения.

Ответы обучающихся оцениваются исходя из полноты ответа на вопрос.

V. Закрепление знаний и способов действий

Чтобы закрепить полученные знания, необходимо самостоятельно зарегистрировать выданный документ в СЭД «Directum» (см. Приложение 19).

При регистрации документа учащиеся должны внимательно изучить документ и различать реквизиты. Например, номер документа и дату поступления.

VI. Обобщение и систематизация знаний

Обобщение и систематизация знаний проверяется в ходе беседы учащегося с преподавателем (вопросно-ответная форма).

Ответить на вопросы:

1. В поле «Корреспондент», какую информацию необходимо внести из документа?»

Примерный ответ обучающихся: наименование организации (корреспондент, от которого получено письмо), которое расположено в верхнем левом углу документа.

2. Из чего складывается автоматически присвоенный регистрационный номер документа?

Примерный ответ обучающихся: из номенклатуры дел каждой службы.

VII. Контроль и самопроверка знаний

Контроль знаний может представлять собой, работу по теме, например, перечислить основные реквизиты регистрационной карточки для входящих документов.

Проверка задания происходит путём обсуждения, где преподаватель и обучающиеся в ходе дискуссии оговаривают ошибки, т.е. неназванные или «лишние» реквизиты и исправляют их. Преподаватель открывает регистрационную форму документов и ещё раз показывает все основные реквизиты для закрепления материала.

VIII. Подведение итогов

Итак, нами была изучена тема «Работа с документами в СЭД «Diretum» (регистрация входящего документа)». Было осуществлено повторение процедуры регистрации в СЭД «Directum» входящего документа. Проведено практическое задание (регистрация входящего документа в СЭД «Directum»).

IX. Рефлексия

На протяжении всего урока был к каждому подобран индивидуальный подход, у каждого желающего была возможность спросить, высказать свою точку зрения.

X.Информация о домашнем задании, инструктаж по его выполнению

Изучить конспект, подготовиться к проверочной работе по пройденной теме.

Таким образом, теоретические основы данной темы, позволят нам применять их на практике, исходя из выполненных учащимися заданий, будет выявлено, как они усвоили данную тему и выставлены соответствующие баллы. Подобное занятие и методическая разработка позволят уменьшить ошибки при регистрации документов, заполнять более полно текст документа в СЭД «Directum».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

МУП «Водоканал» является одной из крупнейших организацией города, использующей огромное количество документов, так как все действия по водопроводным работам документируются.

МУП «Водоканал» выполняет в своей деятельности ряд видов работ: организация оказания услуг населению, промышленным и другим предприятиям города в сфере водоснабжения, строительство и ремонт водопроводных сетей, коммуникаций, сооружений и объектов на сетях, оказание информационных, консультационных, экспертных и других услуг гражданам и организациям.

Для осуществления такого большого количества видов деятельности в организации работает большое количество работников. У МУП «Водоканал» линейно-функциональная организационная структура, в которую входят более 30 подразделений (3900 человек – численность коллектива) у каждого сотрудника свои функции, информация между подразделениями передается сверху вниз и это требует большого количества документов.

Служба документационного обеспечения имеет довольно сложную структуру и выполняет ряд основных задач, к которым относятся: разработка, внедрение и участие в совершенствовании единой нормативно-методической базы регулирующей деятельность службы, а так же совершенствование системы электронного документооборота и консультирование, и информирование подразделений при подготовке документов. Такое большое разнообразие количества задач требует большого количества сотрудников и четкое разделение функций – это связано со сложным составом документов.

Анализ номенклатуры дел и инструкция по делопроизводству позволили нам выделить шесть групп основных видов документов. Особый интерес вызвали документы совместные проставления, которые создаются не в МУП «Водоканал», а вышестоящими органами и оформляется в виде протокола и сопроводительные письма отдельно выделены, потому что играют большую

роль документооборота «Водоканала». Они сопровождают такие виды документов как проектов нормативно-правовых актов, планов, отчетов, договоров, каталогов, протоколов, актов и т.д.

Документооборот примерно равномерен по всем месяцам. Особый интерес вызывает большое количество входящих документов, часть из которых обращения граждан это обусловлено функциями «Водоканала», так как он работает непосредственно с гражданами всего города, обеспечивает их водой.

Проанализировав жизненные циклы входящих, внутренних и исходящих документов состав этапов совпадает с общепринятыми, но есть особенности. Например, в организацию документы преимущественно поступают на бумажном носителе, по каналам почтовой связи или факсу и т.д., а в СЭД «Directum» хранятся электронные копии, но есть исключения составляющее небольшое количество документов поступивших Docs.

На каждом этапе работы с документами в МУП «Водоканал» существуют свои особенности, связанные со смешанным документооборотом (с использованием как бумажных, так и электронных документов в СЭД «Directum»). Такими особенностями, например, могут быть электронное согласование, параллельная регистрация документов в бумажном и электронном журналах.

На предприятии возникла необходимость во внедрение на предприятии СЭД Directum из-за накапливания в электронном виде документированной информации о деятельности предприятия, в связи с возросшим документопотоком по сравнению с 2003-2005 годами, и как следствие, с увеличением объема обрабатываемой документации в МУП «Водоканал» и для улучшения информационной поддержки принятия управленческих решений.

На основе проведенного опроса в целом СЭД Directum выполнил свою непосредственную миссию в помощи предприятию поднять на новый качественный уровень процессы управления за счёт использования передовых информационных технологий в деловых процессах и при работе с документами.

В выпускной квалификационной работе нами были выявлены проблемы в СДО и предложены решения данных проблем. Нами было предложено внести изменения в должностные инструкции сотрудников службы документационного обеспечения, это группа по работе с входящей и исходящей документацией (документовед) и «единое окно заказчика» (инженер) и в инструкцию по делопроизводству. Данные изменения связанные с СЭД «Directum».

Внесения изменений нами была создана правила заполнения реквизитов электронной карточки документов, которая позволит осуществить, не обученным сотрудники правильно заполнять регистрационно-контрольную карточку документа в СЭД «Directum».

На наш взгляд было необходимо предложить внести изменения, для того, чтобы должностные инструкции и инструкция по делопроизводству не стали бесполезными бумагами, они должны быть динамичными, оперативно отражающими структурно-организационные, производственные и иные изменения, происходящие при организации труда и управлению трудом у конкретного работодателя. Поэтому особое внимание следует уделять их своевременному обновлению. Такой подход делает все документы в комплексе актуальными, содержание которых соответствует условиям, задачам и потребностям управления. Таким образом предложенные нами рекомендации позволят повысить эффективность электронного документооборота в МУП «Водоканал».

Так же в выпускной квалификационной работе была разработано практическое занятие, которое позволит учащимся СПО более подробно изучить СЭД «Directum», а именно регистрацию документов, так как все больше распространения приобретают тенденции перехода на систему электронного документооборота, а бумажные документы уходят на второй план.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники:

1. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение: приказ Минобрнауки России от 11.08.2014 № 975. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://brstu.ru/doc/bpk/bpk-fgos/46.02.01.pdf>.
2. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. – М.: Главархив СССР. – 1991. – 21 с.
3. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов: утв. постановлением Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65. – М.: Изд-во стандартов. – 2003. – 50 с.
4. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, утверждена приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11 мая 2005 г. № 260 // Российская газета. – 2006. – № 10. – 7 февраля. – 74 с. (утратила силу).
5. Устав Екатеринбургского муниципального унитарного предприятия водопроводно-канализационного хозяйства: утвержден Екатеринбургским комитетом по управлению городским имуществом от 22.11.2003. – № 133. – 13 с. (не опубликован).
6. Положение о службе документационного обеспечения: утверждено генеральным директором МУП «Водоканал» от 14.10.2010. – № 99. – 6 с. (не опубликовано).
7. Инструкция по делопроизводству: утверждена приказом генерального директора МУП «Водоканал» от 10.10.2007. – № 334. – 97 с. (не опубликована).

8. Должностная инструкция документоведа группы «обработка входящей и исходящей документации» службы документационного обеспечения: утверждена Первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 05.05.2014. – № 211. – 6 с. (не опубликована).

9. Должностная инструкция инженера группы «единое окно заказчика» службы документационного обеспечения: утверждена Первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 19.05.2014. – № 235. – 4 с. (не опубликовано).

10. Должностная инструкция архивариуса службы документационного обеспечения: утверждена Первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 21.05.2014. – № 240. – 6 с. (не опубликована).

11. Должностная инструкция ведущего инженера группы «архив предприятия» службы документационного обеспечения: утверждена Первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 04.06.2014. – № 301. – 6 с. (не опубликована).

12. Должностная инструкция делопроизводителя группы «экспедиции» службы документационного обеспечения: утверждена Первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 11.06.2014. – № 332. – 5 с. (не опубликована).

13. Должностная инструкция начальника службы документационного обеспечения: утверждена Первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 17.07.2015. – № 41. – 7 с. (не опубликована).

14. Должностная инструкция руководителя группы «архив предприятия» службы документационного обеспечения: утверждена Первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 17.06.2014. – № 340. – 6 с. (не опубликована).

15. Должностная инструкция руководителя группы «единое окно заказчика» службы документационного обеспечения: утверждена Первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 25.06.2014. – № 348. – 6 с. (не опубликована).

16. Номенклатура дел МУП «Водоканал»: утверждена Первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию) МУП «Водоканал» от 01.07.2016. – № 225. – 5 с. (не опубликована).

16. Коммерческое предложение на внедрение системы в МУП Водоканал г. Екатеринбурга корпоративной системы электронного документооборота «Directum »: утверждено генеральным директором МУП «Водоканал» от 13.10.2005. – № 425. – 28 с. (не опубликовано).

17. Технические требования к системе электронного документооборота на предприятии МУП «Водоканал»: утверждены генеральным директором МУП «Водоканал» от 11.10.2005. – № 429. – 14 с. (не опубликовано).

18. Гавло П.С. Рабочая программа дисциплины «Компьютерная обработка документов»: одобрена протоколом педагогического совета АПОУ РА «ТОТ» от 15.04.2014. – 2014. – № 12. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://infourok.ru/rabochaya-programma-spo-kompyuternaya-obrabotka-dokumentov-dou-420084.html>.

Литература:

19. Буженинов Е.Л. Утвержденная новая структура управления Водоканалом // Вестник водоканала. – 2018. – № 136. – 10 с.

20. Быкова Т.А., Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учеб. – М.: Инфра-М. – 2018. – 304 с.

21. Города России. Город Екатеринбург. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://города-россия.рф/sity_id.php?id=4.

22. Емец И. Согласование и подписание документов руководителем в СЭД // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2017. – № 7. С. 70-76.
23. Иритикова В. Документоведческие требования к СЭД: ожидания и разочарования // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2014. – № 9. – С 34-43.
24. Иритикова В. Об отражении в СЭД резолюций руководителя и хранении документов с ними // Делопроизводство и документооборот на предприятии.– 2016. – № 6. – С 74-83.
25. Иритикова В. Что копится в СЭД? // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2018. – № 3. – С 75-85.
26. Каменева Е.М. ЭЦП и электронное согласование проектов документов с использованием СЭД // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2009. – № 5. – С. 3-12.
27. Каменева Е.М. Жизненный цикл внутреннего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2010. – № 4. – С. 17-24.
28. Каменева Е.М. Жизненный цикл входящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2010. – № 3. – С. 17-24.
29. Каменева Е.М. Жизненный цикл исходящего документа // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2010. – № 5. – С. 17-22.
30. Каменева Е.М. Место службы ДОУ в структуре предприятия // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2006. – № 7. – С. 20-61.
31. Каменева Е.М. Обращения граждан и порядок их рассмотрения // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2007. – № 4. – С. 46-68.

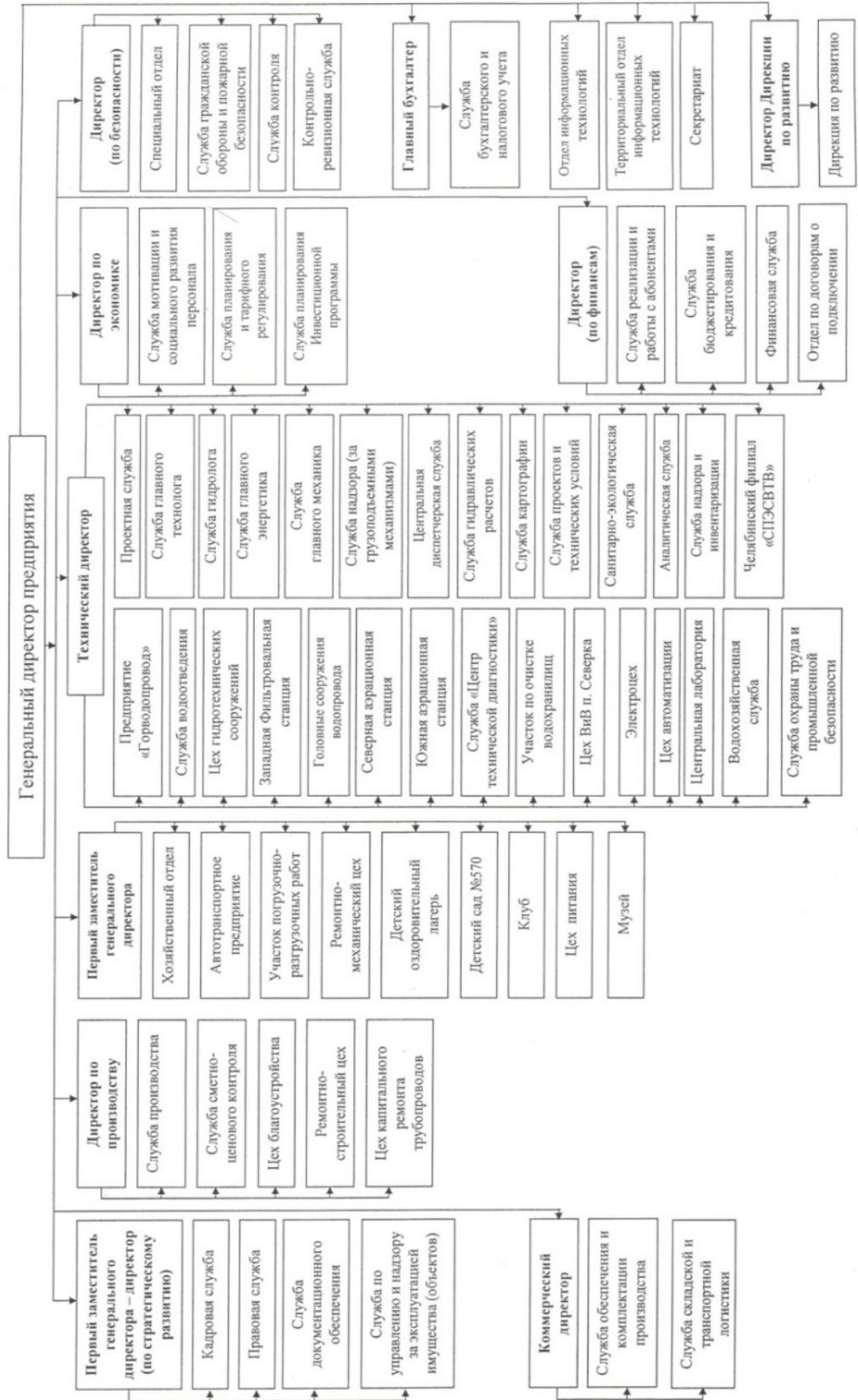
32. Каменева Е.М. Формы регистрации документов // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2011. – №7. – С. 17-22.
33. Кожанова Е.Н. Как составить текст приказа по основной деятельности. // Секретарь-референт. – 2018. – № 4. – С. 52-61.
34. Кудряева В.А. Организация работы с документами: учебник / под ред. проф. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М. – 2002. – 592 с.
35. Кузнецов С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: учебное пособие для вузов. – М.: Термика. – 2014. – 288 с.
36. МУП «Водоканал»: 90 лет с Екатеринбург. Будущее из водопровода. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.водоканалекб.рф/путь-воды/будущее-из-водопровода>.
37. Муниципальное унитарное предприятие «Водоканал» 90 лет с Екатеринбург: пособие для работников. Екатеринбург: Квадрат. – 2015. – 85 с. (не опубликовано).
38. МУП «Водоканал»: 90 лет с Екатеринбург. История. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.водоканалекб.рф/путь-воды/зачистка-на-химмаше/8-aboutcompany/13-istoriya>.
39. МУП «Водоканал»: 90 лет с Екатеринбург. Спасение жаждущих и утопающих. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.водоканалекб.рф/путь-воды/спасение-жаждущих-и-утопающих>.
40. МУП «Водоканал»: 90 лет с Екатеринбург. Структура предприятия МУП «Водоканал» города Екатеринбурга. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.водоканалекб.рф/request-information/2-uncategorised>.
41. МУП «Водоканал» 90 лет с Екатеринбург. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.водоканалекб.рф>.
42. О компании НПО «Компьютер». [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.npo-comp.ru>.

43. Серова Г.А. Система «Directum». Регистрация документа // Современные технологии делопроизводства и документооборота. – 2012. – №7. – С. 11.
44. Старикова Л.П. Методика профессионального обучения: организация самостоятельной работы студентов: учебное пособие. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та. – 2014. – 162 с.
45. Анкета, ее составные части. [Электронный ресурс]; Режим доступа: <https://studopedia.org/14-86702.html>.
46. Тарасова М.Е. СЭД: Тогда мы идем к вам! // Секретарь-референт. – 2010. – № 4. – С. 45-55.
47. Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства: учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт. – 2015. – 375 с.
48. ЭКСИРЕС ONLINE. Комфортная работа с документами в «Directum». [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://expert.ru/2013/12/20/komfortnaya-rabota-s-dokumentami-v-directum/>.
49. «Directum». Функциональные возможности. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://akelon.com/document/functionality.pdf>.
50. Directum [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.directum.ru>.
51. Интересно узнать, сколько процентов воды в человеке? [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://fb.ru/article/52506/interesno-uznat-skolko-protsentov-vodyi-v-cheloveke> рф.
52. TANAIIS Group. Управление электронными документами. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.tanais.ru/konsalting_i_avtomatizatsiya_biznesa/sistemy_elektronnogo_dokumentooborota/directum/directum_upravlenie_elektronnyimi_dokumentami/.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Структурная схема МУП «Водоканал»

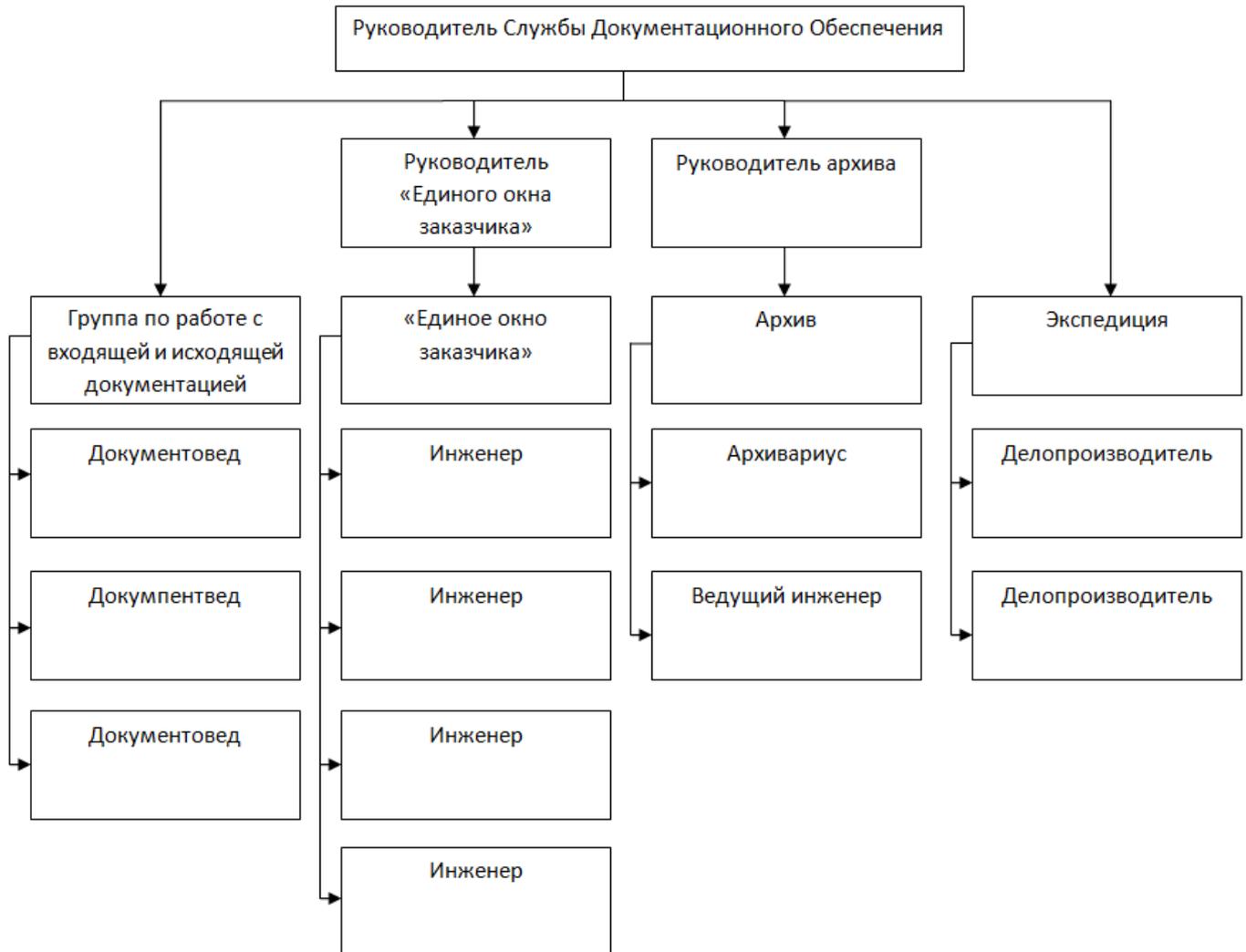
Структурная схема МУП «Водоканал» на 15.06.2015г.



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Схема организационной структуры службы документационного обеспечения

Структурная схема Службы Документационного Обеспечения на 24.04.2018г.



ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Объем документооборота в службе документационного обеспечения за 2017

ГОД

Дата	Входящие			Исходящие письма	Договоры по ремонту	Приказы	Постановления Администрации	Распоряжения	Обращения граждан	Технические условия	Абонент. участок	Договоры на подкл. к сетям и возм. затрат
	регистрационные	Письма	Doks									
2017 ГОД												
Январь	1019	1092	7	311	39	34	32	10	23	87	475	13
Февраль	1216	994	17	340	53	60	22	2	13	131	1586	13
Март	1468	1164	22	449	51	94	49	10	12	166	1509	17
Апрель	1351	986	7	452	83	85	24	3	15	142	962	24
Май	1534	1049	21	525	71	53	49	9	27	129	818	25
Июнь	1465	1114	17	489	89	74	22	6	32	178	561	30
Июль	1427	1167	24	486	97	82	53	4	15	171	476	25
Август	1324	1173	24	171	85	85	19	8	12	145	514	25
Сентябрь	1242	1071	25	310	90	62	21	6	8	86	475	24
Октябрь	1460	1279	20	465	52	96	36	11	10	54	603	21
Ноябрь	1252	981	9	431	37	81	30	15	9	78	1020	10
Декабрь	1246	1160	10	386	68	85	43	8	4	62	738	13
Итого:	16204	13230	203	5000	818	898	407	92	182	1430	9737	242

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Анкета для выявления оценки эффективности системы электронного документооборота сотрудниками Муниципального унитарного предприятия «Водоканал» города Екатеринбурга

Оценка эффективности системы электронного документооборота сотрудниками Екатеринбургского муниципального унитарного предприятия водопроводно-канализационного хозяйства (МУП «Водоканал»)

Здравствуйте, я, студент Российского Государственного Профессионально-Педагогического Университета Зверева А. Н. приглашаю Вас принять участие в опросе и ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Анкетирование проводится с целью исследования в рамках выпускной квалификационной работы для того, чтобы выявить преимущества и недостатки внедрения системы электронного документооборота на предприятии. Гарантируется полная конфиденциальность Ваших ответов, которые впоследствии будут использованы только в обобщенном виде. Внимательно прочитайте каждый вопрос и возможные варианты ответов к нему. На один вопрос может быть только один вариант ответа, если иное не предусмотрено в вопросе. Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать вариант(ы) ответа, соответствующий(ие) Вашему мнению. Заранее благодарю Вас за участие в исследовании!

1. Считаете ли вы, что переход на систему электронного документооборота «Directum» повысил эффективность работы?

- А) Да, повысил
- Б) Как было, так и осталось
- В) Нет, стало хуже

2. Какие задачи на ваш взгляд решились с внедрением системы электронного документооборота «Directum» в МУП «Водканал» (выбрать не более 3 вариантов)?

- А) Сокращение бумажного документооборота

Б) Сокращение сроков поставленных задач
В) Ускорение документооборота
Г) Упрощение контроля за исполнением и поручением критериев для их объективной оценки

- Д) Создание хранилище данных предприятия
Е) Оценка загрузки планирование занятости работников
Ж) Усиление контроля исполнения поручений
З) Повышение информированности сотрудников
И) Переход на качественный новый уровень работы с документами

3. Совмещаете ли вы бумажный и электронный документооборот?

- А) Да, в связи с неполным переходом на электронный документооборот
Б) Нет, мы полностью перешли на электронный документооборот
В) Да, так как бумажный документооборот привычнее

4. Повлияло ли введение системы электронного документооборота «Directum» на оперативность проведения операций?

- А) Да, увеличилась быстрота обмена информацией
Б) Нет
В) Время проведения операций увеличилось

5. Как вы думаете в МУП «Водоканал» за счет чего затраты на подготовку документов уменьшились?

- А) Использование готовых шаблонов
Б) Доступ к уже существующим документам
В) Затраты на подготовку документов на нашем предприятии при внедрении системы электронного документооборота не уменьшились

6. Как часто при электронном обмене информацией приходится сталкиваться с проблемами связи?

- А) Постоянно при каждом сеансе
Б) Иногда
В) Очень редко

7. При проблемах в работе с электронным документооборотом сталкивались ли вы с отказами в консультативной помощи?

- А) Всегда придут на помощь, так как у нас частые проблемы связи
- Б) Нет, всегда придут на помощь
- В) Отказывают редко
- Г) Часто
- Д) Проблем подобного рода у нас на предприятии не наблюдается

8. Как вы думаете в МУП «Водоканал» за счет чего затраты на согласование документов уменьшились?

- А) Одновременная рассылка по подразделениям документов
- Б) Затраты на согласование документов не уменьшились
- В) Свой вариант ответа

9. Как вы думаете в МУП «Водоканал» за счет чего затраты на регистрацию документов уменьшились?

- А) Отпадает необходимость повторной регистрации документов в подразделении
- Б) Затраты на регистрацию документов не уменьшились
- В) Свой вариант ответа

10. Как вы думаете в МУП «Водоканал» за счет чего затраты на рассылку документов уменьшились?

- А) Возможность рассылки электронных документов, отказ от копий
- Б) Затраты на рассылку документов не уменьшились
- В) Свой вариант ответа

11. Как вы думаете в МУП «Водоканал» за счет чего затраты на исполнение документов уменьшились?

- А) Ужесточение контроля исполнения
- Б) Затраты на исполнения документов не уменьшились

В) Свой вариант ответа

12. Как вы думаете в МУП «Водоканал» за счет чего затраты на контроль исполнения поручений уменьшились?

А) Уменьшается время на отслеживание контрольных документов и исполнителей

Б) Автоматическая отправка в электронном виде контрольных заданий и справок предупредительного контроля

В) Затраты на контроль исполнения поручений документов не уменьшились

Г) Свой вариант ответа

13. Как вы думаете в МУП «Водоканал» за счет чего затраты на поиск документов уменьшились?

А) Автоматический поиск по любому из реквизитов

Б) Затраты на поиск документов не уменьшились

В) Свой вариант ответа

14. Как вы думаете в МУП «Водоканал» за счет чего затраты на подготовку отчетных документов уменьшились?

А) Автоматизация уменьшает трудозатраты на их изготовление

Б) Затраты на подготовку отчетных документов не уменьшились

В) Свой вариант ответа

15. Как на ваш взгляд правильно организовать обучение сотрудников?

А) Обучать только рядовых сотрудников системе электронного документооборота

Б) Обучать рядовых пользователей системы электронного документооборота, вместе с руководителями организации

В) Раздать материал, который сотрудники будут изучать, и разбирать самостоятельно

16. Как происходило внедрение систем электронного документооборота «Directum» в МУП «Водоканал»?

А) Пошагово – внедрение отдельными модулями, по не скольким подразделениям или по отдельным видам документов.

Б) Единовременно – внедрение сразу по всем подразделениям или по всем видам документов

В) Точечно

17. Ваши предложения по совершенствованию работы системы электронного документооборота «Directum»?

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Пример совершенствования должностных обязанности документоведа

МУП «Водоканал»

Функции из должностной инструкции группы по работе с входящей и исходящей документацией (документоведа)	Предложения по улучшению должностных обязанностей (документоведа)
Принимает и регистрирует входящую, исходящую корреспонденцию в бумажном и электронном виде.	Принимает входящую, исходящую корреспонденцию в бумажном и электронном виде.
Оформляет регистрационные карточки и создает банк данных.	Регистрирует входящую, исходящую корреспонденцию в СЭД «Directum» (оформляет регистрационно-контрольные карточки документов и создает банк данных).
Принимает, регистрирует, отправляет факсограммы.	Принимает, регистрирует факсограммы в СЭД «Directum».
Ведет учет прохождения документальных материалов, осуществляет контроль над их исполнением, выдает необходимые справки по зарегистрированным документам.	Ведет учет прохождения документальных материалов, осуществляет контроль над их исполнением.
Ведет учет получаемой и отправляемой корреспонденции, систематизирует и хранит документы текущего архива.	Ведет учет получаемой и отправляемой корреспонденции в СЭД «Directum», систематизирует и хранит документы текущего архива.
Сканирует исходящие письма-ответы и отправляет их по электронной почте или передает на отправку почтой.	Сканирует исходящие письма-ответы и прилагает к РКК в СЭД «Directum». Выдает письма-ответы лично или передает на отправку по каналам почтовой связи.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Проект должностной инструкции документоведа группы «по работе с входящей и исходящей документацией» службы документационного обеспечения

Екатеринбургское муниципальное
унитарное предприятие
водопроводно-канализационного
хозяйства
(МУП «Водоканал»)

УТВЕРЖДАЮ
Первый заместитель
генерального директора-
директор (по стратегическому
развитию) МУП «Водоканал»
Рахманов С.А. Рахманов
«05» декабря 2014г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

05.05.2014 № 211

г. Екатеринбург

документоведа группы по работе
с входящей и исходящей документацией
службы документационного обеспечения

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет должностные обязанности, права и ответственность документоведа.

1.2. Документовед относится к категории специалистов, принимается на работу и увольняется с нее приказом генерального директора Предприятия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. На должность документоведа назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование и стаж работы по профилю не менее 3 лет или высшее образование и стаж работы по профилю не менее 1 года.

1.4. Документовед непосредственно подчиняется начальнику службы документационного обеспечения (далее – СДО).

1.5. Во время отсутствия документоведа (отпуск, болезнь и пр.) его

обязанности выполняет работник СДО, несущий полную ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1.6. Документовед должен знать:

- нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по организации и ведению документационного обеспечения на Предприятии;

- технологию работы службы документационного обеспечения;

- средства вычислительной техники, коммуникаций и связи;

- порядок оформления, ведения и хранения документации и их движением;

- организационно-методические документы по эксплуатации автоматизированных информационных систем управления (СЭД);- основные положения Единой государственной системы делопроизводства;

- структуру Предприятия и его подразделений;

- стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации;

- порядок за прохождением служебных документов и материалов;

- основные вопросы трудового законодательства;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила и нормы охраны труда.

1.7. В своей деятельности документовед руководствуется:

- нормативными документами и методическими материалами по вопросам выполняемой работы;

- Уставом Предприятия;

- правилами внутреннего трудового распорядка;

- приказами и распоряжениями генерального директора Предприятия и непосредственного руководителя;

- настоящей должностной инструкцией.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Документовед выполняет следующие обязанности:

2.1. Принимает входящую, исходящую корреспонденцию в бумажном и электронном виде.

2.2. Оформляет регистрационные карточки и создает банк данных» заменить на «Регистрирует входящую, исходящую корреспонденцию в СЭД «Directum» (Оформляет регистрационно-контрольные карточки документов и создает банк данных).

2.3. Формирует документопотоки на рассмотрение руководству Предприятия или исполнителям в соответствующие структурные подразделения.

2.4. В соответствии с резолюцией руководства Предприятия ведет сортировку, тиражирование, рассылку документов на исполнение.

2.5. Принимает, регистрирует факсограммы в СЭД «Directum»

2.6. Ведет подбор и подготовку необходимых материалов по указанию руководителя.

2.7. Ведет учет прохождения документальных материалов, осуществляет контроль за их исполнением.

2.8. Ведет учет получаемой и отправляемой корреспонденции в СЭД «Directum», систематизирует и хранит документы текущего архива».

2.9. Ведет работу по созданию автоматизированного справочника по документам и организациям в СЭД «Directum», для обеспечения их быстрого и удобного поиска.

2.10. Готовит и сдает в архив Предприятия документальные материалы, законченные делопроизводством, регистрационную картотеку или компьютерные банки данных.

2.12. Принимает меры по упорядочению состава документов и информационных показателей, сокращению их количества и оптимизации документопотоков.

2.13. Участвует в отборе документов, передаваемых на государственное хранение, организации хранения и экспертизе ценности документов.

2.14. Принимает участие в постановке задач, проектировании, эксплуатации и совершенствовании (в части информационного обеспечения) автоматизированных информационных систем и систем управления, а также в разработке новейших информационных технологий (в том числе безбумажных), базирующихся на применении вычислительной и микропроцессорной техники, проектировании и актуализации баз и банков данных.

2.15. Ведет консультации клиентов по вопросам составления писем (запросов) от Предприятия.

2.16. Информировывает клиентов (по телефону или лично) о стадии рассмотрения конкретных писем (запросов).

2.17. Отправляет входящие письма исполнителям.

2.18. Сканирует исходящие письма-ответы и прилагает к РКК в СЭД «Directum», выдает исходящие письма-ответы лично.

2.19. Разрабатывает и внедряет технологические процессы работы с документами и документной информацией на основе использования организационной и вычислительной техники (учет, контроль исполнения, оперативное хранение, справочная работа).

2.20. Осуществляет контроль за состоянием делопроизводства.

2.20. Принимает участие в планировании, организации и совершенствовании деятельности службы документационного обеспечения управления.

2.21. Разрабатывает унифицированные системы документации и таблицы документов различного назначения и уровня управления, классификаторы документной информации.

2.22. Изучает и обобщает передовой отечественный и зарубежный опыт в области документационного обеспечения и дает предложения для разработки нормативно-методических документов.

2.23. Выполняет отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя.

2.24. Соблюдает правила внутреннего трудового распорядка.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПО ОХРАНЕ ТРУДА

Документовед обязан:

3.1. Соблюдать требования охраны труда, установленные законами и иными нормативными правовыми актами, а также правилами и инструкциями по охране труда.

3.2. Правильно применять средства индивидуальной и коллективной защиты.

3.3. Немедленно извещать своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, или об ухудшении состояния своего здоровья, в том числе признаков острого профессионального заболевания (отравления).

3.4. Проходить обязательные предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры (обследования).

3.5. Содержать в порядке и чистоте свое рабочее место, а также соблюдать чистоту в административных и производственных помещениях и на территории предприятия.

4. ПРАВА

Документовед имеет право:

4.1. Знакомиться с проектами решений руководства Предприятия, касающимися его деятельности.

4.2. Вносить на рассмотрение начальника службы документационного обеспечения предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.

4.3. Пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей.

4.4. Получать от руководителей структурных подразделений, специалистов информацию и документы по вопросам, входящим в его

компетенцию.

4.5. Возвращать исполнителям документы, оформленные с нарушением установленных правил делопроизводства.

4.6. Требовать от руководства Предприятия и начальника службы документационного обеспечения оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

4.7. Повышать свою квалификацию.

4.8. Требовать от соответствующих служб устранения неполадок в телефонной, компьютерных сетях, программном обеспечении

Документовед пользуется всеми трудовыми правами в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

5.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Документовед несет ответственность:

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.

5.2. За невыполнение правил внутреннего трудового распорядка и дисциплины.

5.3. За разглашение сведений, относящихся к служебной тайне.

5.4. За неоперативное принятие мер, включая несвоевременное информирование руководства, по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и иных правил, создающих угрозу деятельности Предприятия.

5.5. За невыполнение служебных указаний, приказов, распоряжений (в т.ч. устных) руководства Предприятия, начальника СДО, а также за непринятия мер по предписаниям надзорных органов в пределах их компетенции.

5.6. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.7. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности

правонарушения – в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.8. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.9. За допуск посторонних лиц к документации, содержащей сведения конфиденциального характера и разглашение таких сведений в соответствии с п.1 Указа президента РФ «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» от 06.03.1997 № 188.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

6.1. Настоящая должностная инструкция утверждается первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию).

6.2. Изменения и дополнения к настоящей должностной инструкции оформляются, подписываются, согласовываются, утверждаются в том же порядке, что и настоящая инструкция.

Утвержденные изменения и дополнения являются неотъемлемой частью настоящей инструкции.

6.3. Настоящая инструкция вступает в силу с момента утверждения и действует без ограничения сроков.

Начальник службы
документационного обеспечения

Шишкина

М.В. Шишкина

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Пример совершенствования должностных обязанностей инженера МУП
«Водоканал»

Функции из должностной инструкции группы «единое окно заказчика» (инженера)	Предложения по улучшению должностных обязанностей (инженера)
Регистрирует техническую документацию, поступающую на рассмотрение в техническую коммерческую службы.	Принимает техническую документацию, поступающую на рассмотрение.
Сканирует принятую документацию.	Регистрирует поступающую техническую документацию в СЭД «Directum».
Отслеживает сроки прохождения документации по этапам, а также причины задержки при прохождении документов.	Отслеживает сроки прохождения документации по этапам, а также причины задержки при прохождении документов в СЭД «Directum».

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Проект должностной инструкции инженера группы «единое окно заказчика» службы документационного обеспечения

Екатеринбургское муниципальное
унитарное предприятие
водопроводно-канализационного
хозяйства
(МУП «Водоканал»)

УТВЕРЖДАЮ
Первый заместитель
генерального директора-
директор (по стратегическому
развитию) МУП «Водоканал»
Рахманов С.А Рахманов
«19» май 2014г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

19.05.2014. № 235

г. Екатеринбург

инженера группы единое окно
заказчика службы документационного
обеспечения

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет должностные обязанности, права и ответственность инженера единого окна заказчика (далее – инженер ЕОЗ).

1.2. Инженер ЕОЗ относится к категории специалистов, принимается на работу и увольняется с нее приказом генерального директора Предприятия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

1.3. На должность инженера ЕОЗ назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование и стаж работы по профилю не менее 3 лет.

1.4. Инженер ЕОЗ непосредственно подчиняется руководителю группы единого окна заказчика службы документационного обеспечения (далее – СДО).

1.5. Во время отсутствия инженера ЕОЗ (отпуск, болезнь и пр.) его

обязанности выполняет работник СДО, несущий полную ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1.6. Инженер ЕОЗ должен знать:

- нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по организации и ведению документационного обеспечения на Предприятии;
- технологию работы службы документационного обеспечения;
- средства вычислительной техники, коммуникаций и связи;
- порядок оформления, ведения и хранения документации и их движение;
- организационно-методические документы по эксплуатации автоматизированных информационных систем управления (СЭД);
- основные положения Единой государственной системы делопроизводства;
- структуру Предприятия и его подразделений;
- стандарты унифицированной системы распорядительной документации;
- порядок за прохождением служебных документов и материалов;
- основные вопросы трудового законодательства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда.

1.7. В своей деятельности инженер ЕОЗ руководствуется:

- нормативными документами и методическими материалами по вопросам выполняемой работы;
- Уставом Предприятия;
- правилами внутреннего трудового распорядка;
- приказами и распоряжениями генерального директора Предприятия и непосредственного руководителя;
- настоящей должностной инструкцией.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Инженер ЕОЗ выполняет следующие обязанности:

2.1. Принимает техническую документацию, поступающую на

рассмотрение.

2.2. Регистрирует поступающую техническую документацию в СЭД «Directum».

2.3. Контролирует полноту и правильность оформления принимаемой и отправляемой технической документации.

2.4. Ведет учет получаемой и отправляемой документации в СЭД "DIRECTUM".

2.5. Ведет работу по созданию справочника по сданным документам, обеспечивает удобный и быстрый их поиск.

2.6. Оказывает консультативную помощь клиентам по подготовке документов по порядку прохождения документации по подразделениям МУП «Водоканал» на основании разработанных Регламентов и рекомендаций служб Предприятия.

2.7. Отслеживает сроки прохождения документации по этапам, а также причины задержки при прохождении документов в СЭД «Directum».

2.8. Выдает готовую документацию клиентам (письма-ответы, заключенные договоры).

2.9. Участвует в работе Регламентов, разработанных в СЭД "DIRECTUM", по прохождению и согласованию технических условий и договоров о подключении.

2.10. Ведет подбор и подготовку необходимых материалов по указанию руководителя.

2.11. В отсутствие курьера отправляет исполненную документацию по адресатам (папки руководству, ячейки структурных подразделений).

2.12. Готовит и сдает в архив Предприятия документальные материалы, законченные делопроизводством, регистрационную картотеку или компьютерные банки данных.

2.13. Принимает меры по упорядочению состава документов и информационных показателей, сокращению их количества и оптимизации документопотоков.

2.14. Принимает участие в постановке задач, эксплуатации и совершенствовании (в части информационного обеспечения) автоматизированных информационных систем и систем документационного обеспечения.

2.15. Ведет консультации клиентов по вопросам составления писем (запросов) от Предприятия.

2.16. Информировывает клиентов (по телефону или лично) о стадии рассмотрения конкретных писем (запросов).

2.17. Изучает и обобщает передовой отечественный и зарубежный опыт в области документационного обеспечения и дает предложения для разработки нормативно-методических документов.

2.18. Соблюдает правила внутреннего трудового распорядка.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПО ОХРАНЕ ТРУДА

Инженер ЕОЗ обязан:

3.1. Соблюдать требования охраны труда, установленные законами и иными нормативными правовыми актами, а также правилами и инструкциями по охране труда.

3.2. Правильно применять средства индивидуальной и коллективной защиты.

3.3. Немедленно извещать своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, или об ухудшении состояния своего здоровья, в том числе признаков острого профессионального заболевания (отравления).

3.4. Проходить обязательные предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры (обследования).

3.5. Содержать в порядке и чистоте свое рабочее место, а также соблюдать чистоту в административных и производственных помещениях и на территории Предприятия.

4. ПРАВА

Инженер ЕОЗ имеет право:

4.1. Знакомиться с проектами решений руководства Предприятия, касающимися его деятельности.

4.2. Вносить на рассмотрение начальника службы документационного обеспечения предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.

4.3. Пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей.

4.4. Получать от руководителей структурных подразделений, специалистов информацию и документы по вопросам, входящим в его компетенцию.

4.5. Возвращать исполнителям документы, оформленные с нарушением установленных правил делопроизводства.

4.6. Требовать от руководства Предприятия и начальника службы документационного обеспечения оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

4.7. Повышать свою квалификацию.

4.8. Требовать от соответствующих служб устранения неполадок в телефонной, компьютерных сетях, программном обеспечении.

Инженер пользуется всеми трудовыми правами в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Инженер ЕОЗ несет ответственность:

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной

5.2. противопожарных и иных правил, создающих угрозу деятельности Предприятия.

5.4. За невыполнение служебных указаний, приказов, распоряжений (в

т.ч. устных) руководства Предприятия, начальника СДО, а также за непринятия мер по предписаниям надзорных органов в пределах их компетенции.

5.5. За неразглашение сведений, относящихся к служебной тайне.

5.6. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.7. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения – в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.8. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.9. За допуск посторонних лиц к документации, содержащей сведения конфиденциального характера и разглашение таких сведений в соответствии с п.1 Указа президента РФ «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» от 06.03.1997 №188.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

6.1. Настоящая должностная инструкция утверждается первым заместителем генерального директора – директором (по стратегическому развитию).

6.2. Изменения и дополнения к настоящей должностной инструкции оформляются, подписываются, согласовываются, утверждаются в том же порядке, что и настоящая инструкция. Утвержденные изменения и дополнения являются неотъемлемой частью настоящей инструкции.

6.3. Настоящая инструкция вступает в силу с момента утверждения и действует без ограничения сроков.

Начальник службы
документационного обеспечения

Шишкина

М.В Шишкина

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Пример заполнения реквизитов электронной карточки документов

Поле	Пояснения по заполнению
Журнал	Данное поле заполняется автоматически системой, так как гибкая система позволяет автоматически присваивать Журнал РКК документа.
Название вида документа	Заполняется в соответствии с названием вида регистрируемого документа, исключение при регистрации писем графа не заполняется.
Корреспондент	При регистрации поступающего документа записывается название организации (лица) - автора документа. При регистрации отправляемых документов записывается название организации (лица)-автора документа. При регистрации отправляемых документов записывается название организации (лица)-корреспондента. Допускается применение сокращенного названия организации. Система позволяет осуществить поиск организации из списка.
Номер документа	Индекс, присвоенный документу организацией-автором, переносится на РКК: с поступившего или отправляемого документа.
Резолюция	Переносится на РКК с документа основное содержание поручения, автор и дата резолюции, исполнитель.
Дата документа	Дата, присвоенная документу организацией-автором, переносится на РКК: число, месяц, год - тремя парами арабских цифр.
Адрес	Местонахождение организации, город, улица, дом и т.д.

Контроль	После проставления резолюции на документе переносится на РКК с документа основное содержание поручения, автор и дата резолюции, исполнитель.
Содержание	Переносится краткое содержание, которое необходимо сформулировать из текста проводя первичную обработку документа.
Контактное лицо	Исполнитель документа (номер телефона, Фамилия И.О.).
Подписал	Фамилия лица подписавшего документ.
Отметка об исполнении	Краткая запись решения вопроса по существу или дата и индекс ответного документа.
Способ доставки	СЭД «Directum» позволяет выбрать из существующих вариантов, каким образом поступил документ в организацию. Например, по каналам электронной почты, курьер, факс и т.д.
Направлено	Сотрудник службы документационного обеспечения направляет документы глобальных вопросов. Например, аварии, прорывы, защита окружающей среды, загрязнение водохранилища, санитарно-технического характера, постановления, решения вышестоящих организаций к генеральному директору, директору по экономике и финансам, техническому директору организации, поступают следующие документы: <ul style="list-style-type: none"> – касающиеся основных вопросов деятельности организации; – по принципиальным вопросам или несущие новую информацию; – распорядительные документы вышестоящих организаций. Более простые вопросы, могут направить в структурные

	<p>подразделения. В правовую службу направляют иски и судов, претензии о возмещении ущерба. В финансовую службу направляют перерасчеты. Указывается Фамилия Имя Отчество руководства, либо отдел.</p>
Регистрационный номер	<p>Регистрационный номер будет присвоен автоматически. Гибкая система нумерации позволяет присваивать номер документу в разрезе каждого журнала регистрации произвольно и автоматически. Номер в данной организации включает в себя код подразделения.</p> <p>Например, 01-23 – дело по номенклатуре, к которому относится документ.</p> <p>Уникальный номер, который присваивается при регистрации входящих документов в делопроизводстве, является одним из обязательных реквизитов, подтверждающих юридическую силу письма.</p>
Дата регистрации	<p>Документы регистрируются в день их поступления в СЭД «Directum». Дата регистрации проставляется, день регистрации документа (день, месяц, год).</p>
Электронный документ	<p>К РКК можно прикрепить документ или его скан-образ. Можно занести большой объем документов используются различные способы занесения документов: захват с почты, факса, сканера или из файловой системы.</p>
Дело	<p>Индекс дела в соответствии с номенклатурой дел.</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 10

Пример совершенствования фрагмента инструкции по
делопроизводству МУП «Водоканал»

Организация документооборота из инструкции по делопроизводству	Предложения по улучшению инструкции по делопроизводству
<p>8.1.6. На входящих документах, требующих регистрации, в правом нижнем углу первого листа документа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование организации (структурного подразделения), входящий номер документа и дата регистрации. Все входящие документы регистрируются в день поступления.</p>	<p>8.1.6. На входящих документах, требующих регистрации, в правом нижнем углу первого листа документа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование организации (структурного подразделения), входящий номер документа и дата регистрации. Все входящие документы регистрируются в день поступления в СЭД «Directum».</p>
<p>8.1.7. При регистрации документа с пометкой «срочно» указывается также время его поступления. Входящие документы с пометкой «срочно» регистрируются в первую очередь, и немедленно направляются ответственному исполнителю. Поступающие обращения граждан регистрируются отдельно от всех документов в СЭД в журнале «Жалобы».</p>	<p>8.1.7. При регистрации документа в СЭД «Directum» с пометкой «срочно» указывается также время его поступления. Входящие документы с пометкой «срочно» регистрируются в первую очередь, и немедленно направляются ответственному исполнителю. При поступлении входящего документа с пометкой «срочно» при регистрации в СЭД «Directum» в РКК заносятся данные из документа (срок исполнения документа). Поступающие обращения граждан регистрируются отдельно от всех документов в СЭД в журнале «Жалобы».</p>
<p>8.1.10. При подготовке папок на рассмотрение генеральному директору, директору по экономике и финансам, техническому директору начальник СДО осуществляет предварительное рассмотрение документов.</p>	<p>8.1.10. При подготовке папок на рассмотрение генеральному директору, директору по экономике и финансам, техническому директору начальник СДО осуществляет предварительное рассмотрение документов. Предварительное рассмотрение документов проводится с целью</p>

<p>Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на требующие обязательного рассмотрения генеральным директором и на документы, направляемые на рассмотрение директору по экономике и финансам, техническому директору, заместителям генерального директора.</p> <p>Предварительное рассмотрение осуществляется, исходя из оценки содержания документа, на основании установленного распределения обязанностей.</p>	<p>распределения поступивших документов на требующие обязательного рассмотрения генеральным директором и на документы, направляемые на рассмотрение директору по экономике и финансам, техническому директору, заместителям генерального директора.</p> <p>Предварительное рассмотрение осуществляется, исходя из оценки содержания документа, на основании установленного распределения обязанностей.</p> <p>Предприятие «Горводопровод» и служба водоотведения помимо документа на бумажном носителе получает в СЭД «Directum» отсканированный документ, прикрепленный к регистрационно-контрольной карточке.</p>
<p>8.1.14. Результаты рассмотрения документов отражаются в резолюции. Резолюции должны содержать ясное и исчерпывающее указание о порядке и характере исполнения документов и исполнителе. Рассмотрение документов должно производиться в кратчайший рок.</p>	<p>8.1.14. Результаты рассмотрения документов отражаются в резолюции. Резолюции должны содержать ясное и исчерпывающее указание о порядке и характере исполнения документов и исполнителе. Рассмотрение документов должно производиться в кратчайший рок. В СЭД «Directum» заносятся данные, из документа указывая: дату возврата документа и кому перенаправили данный документ, автора резолюции, содержание.</p>
<p>8.1.15. Документы, которые исполняются несколькими подраздел Иями, передаются одновременно в копиях или по СЭД. Одновременная рассылка в копиях применяется в том случае, если документ подлежит исполнению несколькими соисполнителями, и с документом в короткий срок следует ознакомить ряд должностных лиц.</p>	<p>8.1.15. Документы, которые исполняются несколькими подразделениями, передаются одновременно в копиях или по СЭД. Одновременная рассылка в копиях применяются в том случае, если документ подлежит исполнению несколькими соисполнителями, и с документом в короткий срок следует ознакомить ряд должностных лиц. После исполнения документов в системе электронного документооборота «Directum» закрывают, РКК входящего документа заносятся данные, из документа указывая: дату выполнения, номер ответа. К РКК в СЭД «Directum» прикладывают скан ответа с указанием, отправки ответа,</p>

	(каналами почтовой связи или лично) и указывают в РКК СЭД «Directum».
8.2.6.Зарегистрированные документы, поступившие, в СДО для отправки обрабатываются и отправляются делопроизводителем СДО не позднее следующего рабочего дня. Подписанные документы регистрируются и отправляются по назначению.	8.2.6.Зарегистрированные документы, поступившие в СДО для отправки, обрабатываются и отправляются делопроизводителем СДО не позднее следующего рабочего дня. Подписанные документы регистрируются и отправляются по назначению. В СЭД «Directum» автоматически присваивается исходящий номер исходя из номенклатуры дел служб.

ПРИЛОЖЕНИЕ 11

Проект фрагмента инструкции по делопроизводству МУП
«Водоканал»

8. Организация документооборота

На Предприятии внутренним документооборотом считается документооборот, созданный внутри Предприятия. К внешнему документообороту относится документооборот между Предприятием и сторонними организациями.

Документооборот внешних входящих и исходящих документов осуществляется на бумажном носителе.

Прохождение внутренних документов на этапах их подготовки и оформления организуется в соответствии с общим порядком обращения исходящих, а на этапе исполнения (использования) – входящих документов.

Документооборот внутренних документов осуществляется в СЭД. Подлинники внутренних документов хранятся на бумажном носителе по месту регистрации.

Внутренние документы готовятся в одном экземпляре. Подлинник документа подписывается и подшивается в дело в подразделении, руководитель которого подписал. Документ в электронном виде направляется по СЭД адресату для рассмотрения.

8.1. Порядок прохождения и исполнения входящих документов.

8.1.1 Прием и первоначальная обработка поступающей корреспонденции на Предприятии осуществляются в подразделениях Предприятия децентрализованно. Вся входящая корреспонденция, адресованная генеральному директору Предприятия, директору по экономике и финансам, техническому директору, заместителям генерального директора регистрируется в СДО. Корреспонденция, адресованная руководителям подразделений, регистрируется в соответствующих подразделениях работниками, ответственным за делопроизводство.

Руководителям документы передаются для рассмотрения только через их секретарей или лиц, ответственных за делопроизводство.

8.1.2 Первоначальная обработка поступающей корреспонденции заключается в проверке правильности доставки и целостности вложений. Проверка правильности доставки имеет целью выявление корреспонденции, доставленной не по назначению. Корреспонденция, поступившая ошибочно, направляется по назначению. Заказная корреспонденция сверяется с записями почтовых реестров.

8.1.3 Поступившая корреспонденция, за исключением пакетов с грифом «лично», вскрывается и проверяется на наличие приложений, соответствие адресатов и номеров, указанных в документе и на конверте. При отсутствии в конверте документа (или приложений к нему), номер которого обозначен на пакете, а также в случаях несоответствия номера документа, указанного на пакете, номеру вложенного документа, либо при повреждении документа, составляется акт в трех экземплярах. Один экземпляр акта остается у регистратора, второй приобщается к поступившему документу, третий направляется отправителю. Вскрытые конверты уничтожаются, кроме тех случаев, когда адрес отправителя или время отправки и получения документов можно установить только по конверту.

8.1.4 Распределение поступившей корреспонденции осуществляет инспектор СДО в соответствии с распределением обязанностей между генеральным директором и его заместителями, директором по экономике и финансам, техническим директором, а также с учетом вопросов, отнесенных к сферам ведения структурных подразделений.

8.1.5 Документы сортируются на регистрируемые и нерегистрируемые в соответствии с перечнем нерегистрируемых документов. Нерегистрируемые документы и с пометкой «лично» передаются по назначению.

8.1.6. На входящих документах, требующих регистрации, в правом нижнем углу первого листа документа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование организации (структурного

подразделения), входящий номер документа и дата регистрации. Все входящие документы регистрируются в день поступления в СЭД «Directum».

8.1.7. При регистрации документа в СЭД «Directum» с пометкой «срочно» указывается также время его поступления. Входящие документы с пометкой «срочно» регистрируются в первую очередь, и немедленно направляются ответственному исполнителю.

При поступлении входящего документа с пометкой «срочно» при регистрации в СЭД «Directum» в РКК заносятся данные из документа (срок исполнения документа).

Поступающие обращения граждан регистрируются отдельно от всех документов в СЭД в журнале «Жалобы».

8.1.8. Данные из документа заносятся в электронную регистрационную форму СЭД, в котором указываются: дата регистрации, регистрационный номер, наименование Предприятия, корреспондента, индекс, дата документа, краткое содержание документа, фамилия руководителя, которому направлен документ на рассмотрение.

8.1.9. Вся входящая корреспонденция, адресованная в адрес генерального директора Предприятия, а также корреспонденция, поступившая в приемные руководителей, должна незамедлительно передаваться в СДО для регистрации. СДО осуществляет передачу поступивших документов в подразделения через ячейки.

8.1.10. При подготовке папок на рассмотрение генеральному директору, директору по экономике и финансам, техническому директору начальник СДО осуществляет предварительное рассмотрение документов.

Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на требующие обязательного рассмотрения генеральным директором и на документы, направляемые на рассмотрение директору по экономике и финансам, техническому директору, заместителям генерального директора.

Предварительное рассмотрение осуществляется, исходя из оценки содержания документа, на основании установленного распределения обязанностей.

Предприятие «Горводопровод» и служба водоотведения помимо документа на бумажном носителе получает в СЭД «Directum» отсканированный документ, прикрепленный к регистрационно-контрольной карточке.

8.1.11. Документы, пришедшие до 16-30, должны передаваться руководству или непосредственно исполнителям в день их поступления. К документам, передаваемым на рассмотрение, должны быть приложены все материалы, на которые имеется ссылка в документе.

8.1.12. Документы, присланные по каналам электронной почты, факсограммы, обрабатываются по той же схеме.

8.1.13. Текст поступившей телефонограммы записывается секрет рем руководителя, печатается в 2-х экземплярах, первый экземпляр передается руководителю для вынесения резолюции, далее – передается исполнителю, второй – подшивается в дело.

8.1.14. Результаты рассмотрения документов отражаются в резолюции. Резолюции должны содержать ясное и исчерпывающее указание о порядке и характере исполнения документов и исполнителе. Рассмотрение документов должно производиться в кратчайший рок.

В СЭД «Directum» заносятся данные, из документа указывая: дату возврата документа и кому перенаправили данный документ, автора резолюции, содержание.

8.1.15. Документы, которые исполняются несколькими подразделениями, передаются одновременно в копиях или по СЭД. Одновременная рассылка в копиях применяются в том случае, если документ подлежит исполнению несколькими соисполнителями, и с документом в короткий срок следует ознакомить ряд должностных лиц.

После исполнения документов в системе электронного документооборота

«Directum» закрывают РКК входящего документа заносятся данные, из документа указывая: дату выполнения, номер ответа. К РКК в СЭД «Directum» прикладывают скан ответа с указанием, отправки ответа, (каналами почтовой связи или лично) и указывают в РКК СЭД «Directum».

8.1.16. Ответственным за исполнение документа является лицо, указанное в резолюции первым. Ответственному исполнителю предоставляется право созыва соисполнителей.

8.1.17. Подлинник документа передается ответственному исполнителю, который обязан немедленно организовать его исполнение в установленный срок. Соисполнители документа должны по требованию ответственного исполнителя представить все необходимые материалы. Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проектов документов.

8.1.18. Исполненные документы передаются для подшивки в дело в структурные подразделения или тем работникам, которые производят формирование дел по соответствующим вопросам.

8.1.19. Порядок работы с входящими письмами в СЭД указан на схеме.

8.2. Порядок прохождения исходящих документов

8.2.1. Порядок прохождения исходящих документов состоит в составлении проекта документа, его изготовлении, визировании (в необходимых случаях), подписании (утверждении), регистрации и отправке.

8.2.2. До передачи подготовленного документа на подпись исполнитель должен проверить его содержание, правильность оформления, наличие необходимых виз и приложений к документу. Проекты документов представляются на подпись вместе с материалами, на основании которых они готовились.

8.2.3. Исходящие документы предоставляются на подпись руководителю в двух экземплярах: один подписанный экземпляр направляется указанному адресату, второй (визовой) – остается на Предприятии (подразделении).

8.2.4. СДО проверяет документы, адресованные генеральному директору Предприятия, директору по экономике и финансам, техническому директору на: соблюдение требований настоящей Инструкции;

- правильность написания терминов и должностей;
- соблюдение правил орфографии и пунктуации;
- наличие приложений к основному документу;
- наличие необходимых виз.

Документы, оформленные с отступлением от правил, возвращаются семи замечаниями должностному лицу, направившему документ.

8.2.5. Секретари руководителей, при подготовке папок для рассмотрения генеральным директором Предприятия, директором по экономике и финансам, техническим директором от структурных подразделений, проверяют правильность оформления документов, наличие приложений, указанных в основном документе, наличие вложений папки согласно установленного распределения обязанностей.

8.2.6. Зарегистрированные документы, поступившие в СДО для отправки, обрабатываются и отправляются делопроизводителем СДО не позднее следующего рабочего дня. Подписанные документы регистрируются и отправляются по назначению.

В СЭД «Directum» автоматически присваивается исходящий номер исходя из номенклатуры дел служб.

8.2.7. Обработка отправляемых внешних исходящих документов, включая сортировку, оформление конвертов, определение и проставление стоимости на конверте, оставление реестра на заказную почту и сдачу в отделение почтовой связи.

8.2.8. Особо важные документы отправляются ценными и заказными письмами с заполненным бланком уведомления о вручении.

Необходимость отправки документов «заказным письмом с заказным уведомлением», «ценным письмом» определяется исполнителем.

8.2.9 Исходящие документы, созданные в структурных подразделениях Предприятия отправляются почтовой связью секретарем подразделения.

8.2.10. Ответственность за содержание передаваемой информации возлагается на исполнителя, подготовившего документ к передаче, и руководителя соответствующего структурного подразделения.

8.2.11. Порядок работы с исходящими письмами в СЭД указан на схеме.

ПРИЛОЖЕНИЕ 12

Документы для регистрации в СЭД «Directum»

Общество с ограниченной ответственностью
«Сигма»

620100, г. Екатеринбург
ул. Восточная, 162-16
тел: 269-40-01, 269-40-36
8-922-211-9463

ИНН 6672165967
КПП 668501001
Р/сч 40702810163030002512
К/сч 30101810900000000795
БИК 046577795
В ПАО «УБРиР» г. Екатеринбург

Исх. № _____ от « 04 » июня 2018 г.

ПТВ
Председатель, Оливет
(текст согласован с пр. в. м.)
27.06.18

Руководителю
МУП «Водоканал»

Прошу выдать Акт о факте затопления по адресу: г. Екатеринбург, ул. Белинского, 190 магазин 7-я, которое произошло 28 апреля 2018 года с 18.00 до 21.00 в результате которого было затоплено подвальное помещение до уровня 1 метр.

Директор _____



Зяблицева Г.И.

Контактное лицо:
Хазиева Анна Викторовна
269-40-01, 269-40-36, 8-922-211-9463
km-8@mail.ru



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА**

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА
ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА**

ул. Луначарского, 217, г. Екатеринбург, 620026
 тел. 304-26-01, факс 254-67-50
 e-mail: adm-ost@ekadm.ru
<http://октябрьский.екатеринбург.рф>
<http://екатеринбург.рф>

И.о. генерального директора
МУП «Водоканал»

Е.Л.Буженинову

ул. Царская, 4,
г. Екатеринбург, 620075

29.05.2018 № 66/11/01-10/004/148
 На № 39-1 от 30.03.2018

СВО
информация и
Анвет

О предоставлении информации

30.03.18

Уважаемый Евгений Леонидович!

Прошу Вас предоставить информацию об обследовании канализационного колодца, расположенного на проезжей части по ул. Энгельса, на участке от ул. Мичурина до ул. Бажова.

Заместитель главы Администрации
Октябрьского района

А.И.Говоруха

Е.О.Федорова
304 26 10