

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

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
УПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ**

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: 328

Екатеринбург 2018

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.

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
УПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ**

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: 328

Исполнитель:
студент группы УД-401п

Ю.А. Никулина

Руководитель:
канд. ист. наук

Е.П. Пирогова

Нормоконтролер:
старший преподаватель
кафедры ДПО

И.Е. Сафронович

Екатеринбург 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. АДМИНИСТРАЦИЯ АРАМИЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА КАК МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОРГАН ВЛАСТИ.....	11
1.1. Администрация Арамильского городского округа в структуре муниципальных органов власти.....	11
1.2. Нормативное обеспечение работы с документами в Администрации Арамильского городского округа.....	16
2. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ В АДМИНИСТРАЦИИ АРАМИЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА.....	25
2.1. Видовой состав документов Администрации Арамильского городского округа.....	25
2.2. Организация работы с документами в Администрации Арамильского городского округа.....	28
3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ.....	40
3.1. Проблемы работы с документами в Администрации Арамильского городского округа.....	40
3.2. Пути совершенствования работы с документами в Администрации Арамильского городского округа.....	43
4. МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА.....	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	58
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	61
ПРИЛОЖЕНИЕ. Проект внесения изменений в Инструкцию по делопроизводству Администрации Арамильского городского округа.....	67

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день в обстановке социально-экономической современности, когда в условиях поиска оптимальных путей информатизации общества и вхождения России в мировое информационное пространство большое значение приобретает решение многоаспектной проблемы документационного обеспечения управления (далее - ДОУ), при помощи которого процессы документирования, организации документов и документооборота приобретают нормативный или упорядоченный характер.

Документированная информация является основой управления, производство и потребление информации его эффективная основа. Для повышения эффективности управления на данный момент времени большое внимание следует уделять совершенствованию работы с документами. Это связано с тем, что на информации, а именно служебном документе основывается всякое управленческое решение.

На качество работы управленческого аппарата, а также организацию и культуру труда управленческих работников влияет организация работы с документами. Как правильно, насколько качественно и профессионально строится и ведется вся документация организации, в целом зависит успех управленческой деятельности. Если отталкиваться от практики работы с документами, то правильно организованное управление делами помогает сократить время необходимое для поиска, повысить точность и своевременность информации, а также устранить ее избыточность.

Для совершенствования документационного обеспечения управления в организациях любой формы собственности необходимо уделять большое внимание, потому, что недочеты в постановке этой работы могут привести к затруднениям в работе руководителя и всей организации. Если совершенствовать систему документационного обеспечения управления, то можно создать более быстрое движение и исполнение служебных документов, их сохранение и использование.

Документационное обеспечение управления и его правильная постановка в организациях это и является важнейшим условием для работы организации, ее соблюдения норм, своевременное рассмотрения дел, исполнения решений, грамотное и культурное обслуживание обращающихся к ним граждан, а также представителей предприятий и учреждений.

В настоящее время знание документационного обеспечения управления, владение современными компьютерными технологиями, умение грамотно и документально оформить управленческое решение стало являться неотъемлемым признаком профессионализма.

Актуальность работы заключается в том, что работа с документами в Администрации, ее совершенствование, позволяет повышать эффективность ее деятельности.

Объектом выпускной квалификационной работы является Администрация Арамильского городского округа.

Предмет выпускной квалификационной работы - документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов в Администрации Арамильского городского округа.

Таким образом, цель работы состоит в изучение технологии работы с документами для возможных путей совершенствования делопроизводства.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- представить Администрацию Арамильского городского округа, как муниципальный орган власти;
- рассмотреть нормативное обеспечение работы с документами в Администрации;
- изучить видовой состав документов Администрации;
- описать организацию работы с документами в Администрации;
- выявить проблемы работы с документами в Администрации;
- внести предложения по совершенствованию работы с документами в Администрации.

- предложить внесение изменений в существующую Инструкцию по делопроизводству;

- разработать тест по выявлению уровня компетенций при работе с документами для сотрудников Администрации Арамильского городского округа.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том что, предложенные пути совершенствования документационного обеспечения управления в Администрации Арамильского городского округа, позволят улучшить и оптимизировать работу с документами.

Проблема изучения работы с документами довольно обширно представлена в трудах различных авторов. Условно использованную литературу можно разделить на две группы. К первой из них следует отнести учебную литературу и пособия, в которых рассматриваются теоретические основы работы с документами, дан алгоритм и последовательность действий того, как правильно в организациях должны осуществлять прием документов, их обработку, регистрацию и хранение. Это работы В.И. Андреевой¹, А.Б. Барихина², М.И. Басакова³, А.Н. Белова, А.А. Белова⁴, М.В. Кирсановой⁵, Т.В. Кузнецовой⁶, Н.П. Крюковой⁷, и А.В. Пшенко⁸.

¹ Андреева В.И. Делопроеизводство: организация и ведение. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://ozonst.cdn.ngenix.net/multimedia/1007148110.pdf>

² Барихин А.Б. Делопроеизводство и документооборот. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://portal.tpu.ru:7777/SHARED/e/EROGOTNEVA/UD/oso/literature/delopr_oizvodstvoidokumentooborot.pdf

³ Басаков М.И. Современное делопроеизводство (Документационное обеспечение управления). [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.phoenixbooks.ru>

⁴ Белов А.Н., Белов А.А. Делопроеизводство и документооборот. М.: Изд-во: Эксмо, 2008. С. 560.

⁵ Кирсанова М.В. Современное делопроеизводство. М.: Изд-во: ИНФРА-М, 2014. С. 288.

⁶ Кузнецова Т.В. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроеизводство. М.: Изд-во: Юрайт, 2018. С. 461.

⁷ Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности. М.: Изд-во: ИНФРА-М, 2013. С. 268.

⁸ Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления (Делопроеизводство). М.: Изд-во: ИНФРА-М, 2012. С. 256.

Особо следует остановиться на работе Т.В. Кузнецовой, так как она является базовой. В ней подробно рассмотрены правила составления и оформления текста распорядительных и информационно-справочных документов, даны сведения по табуляции страницы документа, прописаны все интервалы, которые должны соблюдаться в обязательном порядке.

В.И. Андреева делает особый акцент на этапы работы с документами: прием и первичная обработка, регистрация, контроль исполнения, передача документов на архивное хранение, указывает, какие процедуры работы с документами необходимо производить на каждом из них. Н.П. Крюкова в своей работе делает упор на один из этапов документооборота - регистрацию, подробно описывает каждый шаг в этом процессе, перечисляет в целом, какие бывают формы регистрации, достоинства и недостатки каждой из них.

Такие авторы, как А.В. Пшенко и В.А. Спивак¹, останавливают особое внимание на рассмотрении нормативно-методической базы современного делопроизводства и дают исчерпывающий перечень документов, которыми нужно руководствоваться для эффективной организации документационного обеспечения управления.

Ко второй группе можно отнести статьи в периодических изданиях, которые позволяют выявить, как в других похожих по роду деятельности организациях налажена система работы с документами. Большое количество статей, посвященных документированию, документообороту и использованию документов были обнаружены в журнале «Делопроизводство». Так, Л.Р. Фионова² в своей статье проанализировала, как организован процесс ведения делопроизводства в Администрации сельсовета и показала в качестве примера статистические данные по потокам документов, по каким каналам связи сколько документов поступает, их

¹ Спивак В. А. Документирование управленческой деятельности. СПб: Изд-во: Питер, 2008. С. 240.

² Фионова Л.Р. Постановка делопроизводства в администрации сельсовета // Делопроизводство. 2014. №3. С. 82-87.

видовой состав. А.В. Ермолаева¹ рассматривает основные этапы и применяемые формы регистрации, контроль исполнения документов в законодательном органе исполнительной власти. В другой статье А.В. Ермолаева совместно с Е.О. Агарковой² сообщают о системах документации, реализующие функции администрации города, подготовке муниципальных правовых актов, регистрации документов, хранении документов.

В журнале «Секретарское дело» Т.В. Кузнецовой³ представлены несколько статей в которых она показывает роль документационного обеспечения в организации, ДООУ как отражении системы и технологии управления. Также Т.В. Кузнецова⁴ упоминает о необходимости создания системы управления документами в любой организации, так как успешное управление любым процессом, предприятием, бизнесом невозможно без использования современных технологий управления документами.

В журнале «Секретарь-референт» Л.А. Стрельцова⁵ рассказывает о методах совершенствования документационного обеспечения управления, о том, как создать нормативно-методическую базу.

Таким образом, следует отметить, что тема документационного обеспечения управления изучается и описывается специалистами на протяжении долго промежутка времени и тем не менее остается актуальной.

Все издания и статьи основываются на действующих законодательных и нормативно-методических актах, регулирующих делопроизводство и документационное обеспечение управления. В своей работе мы также

¹ Ермолаева А.В. О некоторых аспектах ведения делопроизводства в законодательном (представительном) органе государственной власти субъекта РФ // Делопроизводство. 2006. № 1. С. 21-30.

² Ермолаева А. В., Агаркова Е. О некоторых особенностях документирования и организации работы с документами в администрации города // Делопроизводство. 2009. № 3. С. 17-25.

³ Кузнецова Т.В. Организационные и нормативно-методические документы организации, необходимые в работе секретаря // Секретарское дело. 2003. № 9. С. 4-6.

⁴ Кузнецова Т.В. Регистрация - ключевой момент организации работы секретаря с документами / Т.В. Кузнецова // Секретарское дело. 2006. № 1. С. 5-8.

⁵ Стрельцова Л.А. Методы совершенствования ДООУ: создание корпоративной нормативно-методической базы ДООУ // Секретарь-референт. 2008. № 6. С. 23-29.

используем различного рода источники, такие как: Конституция Российской Федерации¹, Федеральные законы «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»², «О муниципальной службе в Российской Федерации»³, «О государственном гербе Российской Федерации»⁴, «О государственной тайне»⁵, «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»⁶, «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁷, «О языках народов Российской Федерации»⁸ и «О государственном языке Российской Федерации»⁹. Они устанавливают правовые, организационные и экономические основы в стране.

Также были использованы подзаконные акты: «Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»¹⁰; «Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного

¹ Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 // Российская газета. 1993. 25 октября.

² Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Российская газета. 2003. 8 октября.

³ О муниципальной службе в Российской Федерации: Федеральный закон от 02 марта 2007 № 25-ФЗ. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530/

⁴ О государственном гербе Российской Федерации: Федеральный конституционный закон от 25 декабря 2000 № 2-ФКЗ // Российская газета. 2000. 27 декабря.

⁵ О государственной тайне: Федеральный закон от 21 июля 1993 № 5485-1-ФЗ // Российская газета. 1993. 21 сентября.

⁶ Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Российская газета. 2006. 29 июля.

⁷ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02 мая 2006 № 59-ФЗ // Российская газета. 2006. 5 мая.

⁸ О языках народов Российской Федерации: Закон РФ от 25 октября 1991 № 1807-1 // Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации. 1991. № 50.

⁹ О государственном языке Российской Федерации: Федеральный закон от 01 июня 2005 № 53-ФЗ // Российская газета. 2005. 7 июня.

¹⁰ Об утверждении правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти: Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 № 477 // Российская газета. 2009. 24 июня.

самоуправления и организациях»¹; «Правила оказания услуг почтовой связи: утв. приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации»²; «Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»³, которые устанавливают правила и порядок работы с документами.

Методические документы: ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов⁴ и ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения⁵, которые помогают структурировать знания по делопроизводству.

И локальные нормативно-методические документы, которые представлены на официальном сайте Администрации Арамильского городского округа⁶.

¹ Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях: утв. Приказом Министерства культуры РФ от 31 марта 2015 № 526. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71083090/>

² Правила оказания услуг почтовой связи: утв. приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 №234. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/ru/documents/>

³ Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения: утв. Приказом Министерства культуры РФ от 25 августа 2010 № 558. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.45632/

⁴ ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов: утв. Постановление Госстандарта РФ от 3 марта 2003. № 65-ст. М.: Национальное издательство стандартов. 2003. 17 с.

⁵ ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения: утв. Приказом Росстандарта от 17 октября 2013 №1185-ст. М.: Национальное издательство стандартов. 2013.

⁶ Администрация Арамильского городского округа. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.aramilgo.ru/about/charter>.

Таким образом, источниковая база, которая также охарактеризована в основной части работы, по нашему мнению, помогает достаточно раскрыть и углубить изученную тему.

Структура выпускной квалификационной работы строится в соответствии с поставленной целью и задачами – работа состоит из введения, основной части, разделенной на четыре главы (включая методическую разработку по теме ВКР), заключения, списка использованных источников и литературы, а также приложения.

1. АДМИНИСТРАЦИЯ АРАМИЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА КАК МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОРГАН ВЛАСТИ

1.1. Администрация Арамильского городского округа в структуре муниципальных органов власти

Если рассматривать понятия «муниципальные органы» и «органы местного самоуправления», то можно считать их тождественными. Муниципальные образования – это городские и сельские поселения, села, районы, города или части крупных городов, именно в них осуществляется местное самоуправление. Если же население управляет государственная власть сверху, то в муниципальных образованиях население само управляет своими делами, а также само решает вопросы местного характера.

Самостоятельное решение населением по вопросам местного значения, их владение, пользование и распоряжение муниципальной собственностью обеспечивает местное самоуправление. Граждане осуществляют его путем референдума, выборов, других форм прямого волеизъявления, через выборные и другие органы местного самоуправления.

Итак, «органы местного самоуправления» - это избираемые непосредственно населением или образуемые представительным органом муниципального образования органы, наделенные собственными полномочиями по решению вопросов местного значения¹.

Структуру органов местного самоуправления составляют глава муниципального образования, представительный орган муниципального образования - муниципальный совет, исполнительно-распорядительный орган муниципального образования - местная администрация².

¹ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Российская газета. 2003. 8 октября. Ст.?

² Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Российская газета. 2003. 8 октября. Ст.?

Представительный орган местного самоуправления, а именно муниципальный совет, состоит из депутатов, которые избираются на муниципальных выборах. Минимальная численность депутатов может составлять 7 человек и не превышать численность более 10 человек.

Высшим должностным лицом муниципального образования является Глава этого муниципального образования, он наделяется уставом муниципального образования, а также собственными полномочиями по решению вопросов местного значения. Глава избирается представительным органом муниципального образования в соответствии с уставом муниципального образования.

Местная администрация, т.е. исполнительно-распорядительный орган муниципального образования, также наделяется уставом муниципального образования, полномочиями по решению вопросов местного значения и полномочиями для осуществления отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации. Руководит местной администрацией Глава этой администрации на принципах единоначалия.

Главой местной администрации считается лицо, которое назначается на должность по контракту, который заключается по результатам конкурса на замещение указанной должности на срок полномочий, определяемый уставом муниципального образования.

Представительным органом местного самоуправления утверждаются условия контракта для главы местной администрации, которые касаются осуществления полномочий по решению вопросов местного значения, и законом субъекта Российской Федерации - в части, касающейся осуществления отдельных государственных полномочий, переданных

органам местного самоуправления федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации¹.

Исходя из этого, Администрация Арамильского городского округа (далее - Администрация) - исполнительно-распорядительный орган муниципального образования, который наделен полномочиями по решению вопросов местного значения, что предусмотрено статьей 6 Устава городского округа, а также полномочиями по осуществлению отдельных государственных полномочий, которые переданы органам местного самоуправления федеральными законами и законами Свердловской области.

Глава городского округа возглавляет Администрацию городского округа и исполняет полномочия Главы Администрации городского округа.

В структуру Администрации городского округа входят отраслевые, т.е. функциональные и территориальные органы Администрации городского округа, которые действуют на основании положений, утвержденных в установленном порядке. Структура Администрации городского округа утверждается Думой городского округа по представлению Главы городского округа.

Аппарат Администрации городского округа составляют работники Администрации, которые замещают должности муниципальной службы, в соответствии со штатным расписанием, утвержденным Главой города.

В свою очередь, Администрация Арамильского городского округа состоит из 11 отделов и специалистов: отдел социально-культурного развития; организационный отдел; юридический отдел; отдел архитектуры и градостроительства; отдел ЖКХ МБУ "АСЗ"; отдел жилищных отношений; отдел информационных технологий; комитет по экономике и стратегическому развитию; отдел по начислению субсидий и компенсаций МКУ "ЦБС ОМС и МУ АГО"; военно-учетный стол; финансовый отдел.

¹ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Российская газета. 2003. 8 октября.

Структура, полномочия и порядок деятельности отделов Администрации определяются Положениями об этих отделах. Положения об отделах Администрации, должностные инструкции руководителей и специалистов этих отделов утверждаются Главой Арамильского городского округа.

В структуру Администрации могут входить отраслевые и территориальные органы Администрации. Штатную численность Администрации составляют муниципальные служащие и работники, занимающие технические должности, лица иных рабочих профессий.

Администрация имеет линейно-функциональную структуру органов управления, которая состоит из: линейных подразделений, которые осуществляют в организации основную работу и специализированных обслуживающих функциональных подразделений.

Деятельность местного самоуправления, его особенности и определение статуса муниципального образования регулирует Устав Администрации Арамильского городского округа (далее — Устав). Принимают Устав депутаты Думы Арамильского городского округа, выражая волю населения муниципального образования, руководствуясь Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, Уставом и законами Свердловской области, реализуя принципы самостоятельного и под свою ответственность решения населением вопросов местного значения.

Главным организационным документом Администрации является ее Устав. Под Уставом понимается свод правил, который регулирует деятельность организаций и учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, а также права и обязанности в сфере государственного управления, хозяйственной или иной деятельности. Уставы предприятий, учреждений и организаций утверждаются вышестоящими органами, такими как министерства, администрация субъектов федерации. Устав юридического лица

утверждается его учредителями, т.е. участниками и подлежит государственной регистрации в установленном порядке.

Устав Арамильского городского округа¹ был принят Решением Арамильской муниципальной Думы от 28 апреля 2005 года № 15/10. Зарегистрирован Устав Распоряжением Правительства Свердловской области от 29 июня 2005 года № 709-ПП, регистрационный номер 7-8, зарегистрировано в ГУ Минюста РФ по Уральскому федеральному округу 21 ноября 2005 года № RU663070002005009. Устав был изменен и дополнен от 12 января 2017 года. Разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Настоящий Устав в соответствии с федеральными законами и законами Свердловской области регулирует вопросы организации местного самоуправления на территории муниципального образования. Устав Администрации Арамильского городского округа состоит из 9 глав: 1. Общие положения. 2. Вопросы местного значения городского округа и осуществление органами местного самоуправления городского округа отдельных государственных полномочий. 3. Формы, порядок и гарантии участия населения в осуществлении местного самоуправления. 4. Органы местного самоуправления, муниципальные органы, не входящие в структуру органов местного самоуправления, и должностные лица местного самоуправления. 5. Муниципальная служба в органах местного самоуправления. 6. Муниципальные правовые акты. 7. Ответственность органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления. 8. Экономическая основа местного самоуправления. 9. Переходные положения. Главы включают в себя 64 статьи.

¹ Устав Арамильского городского округа: утв. Решением Арамильской муниципальной Думы от 28 апреля 2005. № 15/10 (не опубликован)

Таким образом, можно сделать вывод, что муниципальное самоуправление не относится к государственной власти. Но государственная власть передает (делегирует) муниципальным органам некоторые властные функции, которые позволяют им издавать обязательные к исполнению нормативные акты, то есть решения и постановления, которые содержат общеобязательные правила поведения (нормы). Органы местного самоуправления также вправе управлять и распоряжаться муниципальной собственностью. Администрация Арамильского городского округа является исполнительно-распорядительным органом муниципального образования и составляет часть структуры местного самоуправления. Глава городского округа возглавляет Администрацию городского округа.

1.2. Нормативное обеспечение работы с документами в Администрации Арамильского городского округа

В настоящее время нормативно-методическая база делопроизводства устанавливает правила оформления документов, правила работы с ними, их обеспечение сохранности, передачу и порядок документов на архивное хранение, а также нормы для работы службы делопроизводства, внедрение новых информационных технологий при работе с документами, работу с такими документами, которые имеют гриф ограничения доступа и другие аспекты связанные с документами.

Практически все виды деятельности регулируются. На государственном уровне также происходит регулирование области делопроизводства. На всех уровнях законодательной и исполнительной власти государственное регулирование определяется нормативными правовыми актами.

В данный момент регламентацию вопросов документационного обеспечения управления на государственном уровне можно рассматривать в нескольких направлениях, таких как: законодательное регулирование, стандартизация, разработка нормативно-правовых и нормативно-

методических документов. Конституция РФ и законы Российской Федерации обладают высшей юридической силой. Соответствующими законами регламентируются только отдельные направления деятельности организаций и предприятий, а именно указами Президента РФ и постановлениями Правительства РФ, приказами и распоряжениями органов государственной власти и управления.

Положением или Уставом организации определяется вся ее деятельность. Многозначительное количество обязательных для исполнения норм, правил и требований содержится в нынешнем законодательстве для документирования разных направлений деятельности государственных и негосударственных организаций, оформлению, содержанию документов, а также структуре текста.

На сегодняшний день имеется достаточно обширная государственная система законодательных и нормативных актов, которые регулируют сферу информации и документации. На основе законодательной базы, которая касается различных аспектов документационного обеспечения управления, разрабатываются локальные, нормативно-методические документы по документационному обеспечению управления и архивному делу.

В Российской Федерации на сегодняшний день разработана национальная система стандартизации, которая определяет порядок разработки и использования стандартов, которые распространяют ее действие на всей территории России. Помимо этого в законе установлен статус стандарта и его принципы, а также виды документов по стандартизации и их принципы применения. Важное отличие в современных стандартах состоит в том, что они носят рекомендательный характер и применяются на добровольной основе. В области стандартизации закон установил такие категории документов, как: национальные стандарты; правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организаций.

На ряду с национальными стандартами имеется ряд стандартов, которые устанавливают правила оформления документов. Суть стандартов состоит в том, что в нем четко прописаны требования к работе с документами. Правильно организованная работа с документами – это неотъемлемая часть для управления деятельностью любой организации, потому, что в документах содержится свидетельство выполнения всех ее операций.

Рассмотрим нормативно-правовое обеспечение, которое регулирует сферу работы с документами в Администрации Арамильского городского округа.

Первый, основополагающий закон - это Конституция Российской Федерации¹. Для области документоведения статья 15 Конституции РФ указывает: «Законы и иные правовые акты, принимаемые в Российской Федерации, не должны противоречить Конституции Российской Федерации». Также в статье 24 говорится, в частности о том, что: «Органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом»

Следует отметить Федеральный конституционный закон «О Государственном гербе Российской Федерации»². Он регламентирует: «использование государственного герба и герба субъекта РФ на бланках и гербовых печатях». Закон прописывает, организации какого уровня имеют право на изображение государственного герба на своих бланках и печатях.

¹ Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 // «Российская газета». 1993. 25 октября.

² О государственном гербе Российской Федерации: Федеральный конституционный закон от 25 декабря 2000 № 2-ФКЗ // Российская газета. 2000. 27 декабря.

Также закон РФ «О государственной тайне»¹, регулирует отношения, возникающие в связи с отнесением сведений к государственной тайне, их засекречиванием или рассекречиванием и защитой в интересах обеспечения безопасности Российской Федерации.

ФЗ № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»². Данный Федеральный закон регулирует отношения, которые возникают при осуществлении права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации; применении информационных технологий; обеспечении защиты информации. Требования о защите информации указаны в статье 16. Согласно данному закону инструкции по делопроизводству и другие нормативно-методические документы, регламентирующие постановку делопроизводства в государственных организациях и органах местного самоуправления, должны соответствовать Правилам делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти³.

Немаловажным для Администрации является и Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁴. Он регулирует права на обращение граждан в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. Так как в Администрации Арамильского городского округа (далее – Администрации) особое внимание уделяется работе с обращениями граждан в орган местного самоуправления, именно этот Федеральный закон регламентирует порядок работы с обращениями граждан в Администрации.

¹ О государственной тайне: Федеральный закон от 21 июля 1993 № 5485-1-ФЗ // Российская газета. 1993. 21 сентября.

² Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Российская газета. 2006. 29 июля.

³ Об утверждении правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти: Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 № 477 // Российская газета. 2009. 24 июня

⁴ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02 мая 2006 № 59-ФЗ // Российская газета. 2006. 5 мая.

Закон Российской Федерации «О языках народов Российской Федерации»¹ регулирует использование языков в официальном делопроизводстве и в официальной переписке и Федеральный закон № 53 «О государственном языке Российской Федерации»² определяет сферы обязательного использования государственного языка и требования к идентичности содержания в случае использования наряду с государственным языком РФ и других языков: государственного языка республики, находящейся в составе Российской Федерации, других языков народов Российской Федерации или иностранного языка.

Национальный стандарт ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»³ Настоящий стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы, относящиеся к Унифицированной системе организационно-распорядительной документации (УСОПД): постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др. Стандарт устанавливает состав реквизитов документов, требования к оформлению реквизитов и требования к бланкам документов, включая бланки документов с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации.

Для установления единого порядка делопроизводства Правительством Российской Федерации в 2009 году были утверждены Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти⁴. Эти

¹ О языках народов Российской Федерации: Закон РФ от 25 октября 1991 № 1807-1 // Вестник Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации. 1991. № 50.

² О государственном языке Российской Федерации: Федеральный закон от 01 июня 2005 № 53-ФЗ // Российская газета. 2005. 7 июня.

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.: Национальное издательство стандартов, 2003. С.16.

⁴ Об утверждении правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти: Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 № 477 // Российская газета. 2009. 24 июня.

Правила относятся и к органам местного самоуправления. Под единым порядком делопроизводства понимаются принципы и правила делопроизводства, которые являются общими для всех федеральных органов исполнительной власти и которые должны выполняться (соблюдаться) во всех федеральных органах исполнительной власти независимо от типа(федеральное министерство, федеральная служба, федеральное агентство), характера деятельности, структуры и других особенностей.

В соответствии с данными правилами должны составляться документы, которые носят нормативный характер и разрабатываются в регионах РФ и конечно, касаются вопросов делопроизводства. Таким образом, утверждённые Правительством Российской Федерации Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти создают единую нормативную основу ведения делопроизводства в органах государственной власти и местного самоуправления.

Как мы выяснили, документационное обеспечение управления в Администрации Арамильского городского округа (далее - Администрации) основывается на общегосударственных, законодательных и нормативно-методических актах, которые регламентируют общие правила подготовки, оформления и организации работы с документами. На основе законодательной базы, которая затрагивает различные аспекты документационного обеспечения управления, в организациях, а именно в Администрации разрабатываются локальные нормативно-методические документы по документационному обеспечению управления и архивному делу.

Локальными документами, которые регулируют работу с документами в Администрации являются: Инструкции по делопроизводству в Администрации Арамильского городского округа; Положения об организации контроля исполнения документов администрации Арамильского городского округа; Положения об Администрации Арамильского городского округа. А также положения об отделах Администрации и должностные

инструкциями муниципальных служащих. Все документы представлены на официальном сайте Администрации Арамильского городского округа¹.

Рассмотрим подробнее Инструкцию по делопроизводству, которая имеет особое значение в работе по документационному обеспечению управления и также один из важнейших документов Администрации, который определяет и устанавливает единый порядок составления, оформления документов и работы с ними. Она должна быть в каждом учреждении, организации, предприятии, фирме. Разрабатывается Инструкция на основе общегосударственных нормативных документов - государственных стандартов. Инструкция по делопроизводству должна отражать структуру службы делопроизводства, состав должностей служащих, которые осуществляют обслуживание делопроизводства, также состав документов, которые создаются в учреждении, степень компьютеризации делопроизводственных операций, а именно, ведение отдельных операций с помощью компьютера или использование комплексной системы автоматизации делопроизводства и организации движения документов, наличие архивов в традиционной и электронной форме.

Инструкция по делопроизводству Администрации Арамильского городского округа утверждена постановлением Главы от 12.08.2013 № 875². Согласно ей, руководители отделов определяют сотрудника, ответственного за ведение делопроизводства, который обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, информирует руководство о состоянии их исполнения, осуществляет ведение и формирование дел в соответствии с номенклатурой дел, подготовку и передачу их на архивное хранение, а также ознакомление сотрудников с нормативными и методическими документами по делопроизводству.

¹ Администрация Арамильского городского округа. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.aramilgo.ru/about/charter>.

² Инструкция по делопроизводству: утв. постановлением Главы Арамильского городского округа от 12.08.2013 № 875. (не опубликована)

Изучив данную Инструкцию по делопроизводству можно сделать вывод, что необходимо пересмотреть и актуализировать некоторые ее положения в соответствии с современной нормативной базой. Усовершенствования позволят исправить имеющиеся недочеты, а также повысить эффективность при работе с документацией и обеспечат оформление документов в соответствии с требованиями.

В процессе управленческой деятельности Администрация издает распорядительные документы, такие как - постановления, распоряжения, положения, инструкции, решения комиссии. В данной Инструкции по делопроизводству¹ представлены общие требования к оформлению документов, содержатся они во II разделе. Состав реквизитов документов должен соответствовать государственному стандарту Российской Федерации ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

В следующем интересующем нас разделе представлены конкретные виды документов Администрации, такие как: постановление, распоряжение Администрации, приказ по личному составу, протокол, письмо, телеграмма, телефонограмма и конечно, правила их оформления. Этапы приема, регистрации, исполнения и хранения документации описываются отдельно.

В Инструкции по делопроизводству Администрации после всех пунктов и правил представлены приложения и расположения реквизитов на продольном и угловом бланке, а также примерный перечень индексов руководителей и отделов, примерный перечень документов, на которые ставится гербовая печать, образцы бланков постановления, письма и некоторых других видов документов. Просмотренные образцы бланков оформлены не по ГОСТУ, нарушены требования, а именно, реквизиты: 08 - наименование организации, 10 - наименование вида документа, 11- дата, 12 -

¹ Инструкция по делопроизводству: утв. постановлением Главы Арамильского городского округа от 12 августа 2013 № 875. (не опубликована)

регистрационный номер документа, 14 - место составления документа выделено жирным шрифтом, а это является грубой ошибкой при оформлении, которую нужно устранить, т.е. переделать бланки.

Таким образом, нормативная основа организации работы с документами достаточно широка, Инструкция по делопроизводству Администрации устарела и требует изменений, в связи с чем сотрудники не используют ее как регулирующий документ для работы с документами, что и приводит к ошибкам и неточностям. Однако также в процессе своей деятельности сотрудники Администрации опираются на Федеральные законы, регламентирующую работу с документами

2. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ В АДМИНИСТРАЦИИ АРАМИЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

2.1. Видовой состав документов Администрации Арамилевского городского округа

В Администрации Арамилевского городского округа (далее – Администрация), как и большинстве других организациях, документы разделены на три документопотока: входящие, исходящие и внутренние. В каждом из них присутствуют конкретные виды документов.

Помимо обязательных организационных документов (Устав, должностные инструкции, инструкция по делопроизводству), которые упомянуты в предыдущей главе, в Администрации имеются распорядительные и информационно-справочные документы.

К наиболее распространенным распорядительным документам, издаваемых в рассматриваемой Администрации, относятся: постановления, распоряжения и приказы, которые оформляются на специальных унифицированных бланках. Постановления и распоряжения оформляются на бланке конкретного вида документа, согласно ГОСТ Р 6.30-2003. В этих документах фиксируются решения административных и организационных вопросов деятельности организации. Они также регулируют и координируют деятельность, которая позволяет органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач.

Следующая категория документов, имеющаяся в Администрации – это информационно-справочные. Они содержат информацию о фактическом положении дел в организации, которая служит основанием для принятия распорядительных документов. Информационно-справочные документы не всегда являются обязательными к исполнению в отличие от распорядительных. Информация, которая содержится в них, может побуждать к действию или может быть принята лишь к сведению.

Как удалось выяснить, наиболее часто встречающиеся и используемые информационно-справочные документы в Администрации - это справки, докладные записки, письма и акты.

По мнению А.В. Ермолаевой: «Справка - это документ, который содержит, описание и подтверждение тех или иных фактов и событий»¹. Справки обычно делят на две группы: первая группа - с информацией о фактах и событиях служебного характера и вторая группа - выдаваемые заинтересованным гражданам и учреждениям, удостоверяющие какой-либо юридический факт. Наиболее многочисленной и ежедневно составляемой является вторая группа справок (справки о занимаемой должности, заработной плате, месте проживания).

В Администрации выдачей справок занимается ведущий специалист по работе с персоналом. Наиболее частыми запросы являются - запросы по подтверждению места работы. К тому же, не так давно в Администрации появилась новая группа справок, которые специалист обязан составлять, - это справки о доходах, расходах сотрудников, об имуществе и обязательствах имущественного характера.

Докладная записка – это также один из часто используемых документов в Администрации. А.В. Ермолаева дает следующее пояснение: «Докладная записка - это документ, адресованный руководителю данного учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, о выполненной работе, содержащий выводы и предложения составителя». Докладная записка готовится как по инициативе автора, так и по указанию руководства. Текст ее четко делится на две части: первая - констатирующая, где излагаются факты или описывается ситуация, и вторая - где излагаются предложения, просьбы².

В Администрации Арамильского городского округа чаще всего издают письма-ответы физическим лицам. Так как в Администрацию приходит

¹ Ермолаева А. В., Агаркова Е. О некоторых особенностях документирования и организации работы с документами в администрации города // Делопроизводство. 2009. № 3. С. 19.

² Там же. С. 20.

очень много запросов от граждан по самым различным вопросам, а именно благоустройство, ЖКХ, дорожный комплекс, расселение из ветхого и аварийного жилья и другое. Специалисты, в зависимости от того, какой сферы деятельности касается запрос, готовят ответ на запрос, затем он отправляется на подпись и ознакомление Главе Администрации, если его все устраивает, далее на регистрацию, а затем отправляется адресату. Как было выяснено, Глава очень редко возвращает ответ на исправления или доработку, это бывает только в случае, когда в письме есть орфографические ошибки или текст ответа абсолютно не устраивает его. Письма оформляют в трех экземплярах: для исполнителя, специалисту по делопроизводству на последующую подшивку и на отправку.

Таблица 1 – Количество отправленных писем за 2014 - 2017 года

Год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год
Количество писем (шт.)	1600	2300	5700	7900

Из представленных данных можно сделать вывод, что количество отправленных писем-ответов с каждым годом увеличиваются, соответственно возрастают запросы от граждан по личным вопросам в Администрацию. Поэтому большое значение в Администрации занимают обращения граждан.

Еще один документ используемый в Администрации является акт – документ, который составляется несколькими лицами для подтверждения установленного факта, события, действия. Это также один из информационно-справочных документов Администрации. Как удалось выявить для составления акта в Администрации Арамильского городского округа создается экспертная комиссия, (постоянно действующей ЭК там нет), которая формируется каждый раз в зависимости от того, какой вопрос решается, специалисты той области и оформляют акт. Акт оформляется на общем бланке. Текст состоит из трех частей - введение, констатирующая часть и выводы.

При анализе примера одного из актов удалось выявить некоторые ошибки, а именно реквизиты дата и место составления расположены не по ГОСТу, также не указано количество экземпляров.

Еще следует отметить, что в Администрации Арамильского городского округа не используются такие виды документов, как телефонограмма и телеграмма.

Таким образом, обобщив все можно сделать вывод о том, что видовой состав документов в Администрации Арамильского городского округа достаточно стандартный и приемлемый в основном любой городской Администрации. Из часто используемых распорядительных документов следует выделить - постановления, приказы и распоряжения, а из информационно-справочных - письма, справки, докладные записки и акты.

2.2. Организация работы с документами в администрации Арамильского городского округа

Правильно и грамотно организованная работа с документами имеет большое значение. От того как будет построена работа зависят оптимальные условия для всех видов работ с документами, с момента их создания или получения документа до его уничтожения или передачи на архивное хранение.

Делопроизводство в любой сфере должно обеспечивать:

- четкое, быстрое производство технических операций по приему, регистрации и пересылки документов;
- быстрое нахождение всех нужных справок в делах;
- простой и надежный учет документов в делах текущего архива;
- систематический контроль и наблюдение за исполнением заданий по служебным документам при минимальном техническом аппарате.

Делопроизводство в Администрации Арамильского городского округа, как и любой организации, является неотъемлемой ее частью и играет

значительную роль. Так как вся работа административных органов производится с использованием документов, соответственно все должно быть задокументировано, правильно оформлено, приведено к единообразию и организовываться наилучшим образом. Все это необходимо для удобной и систематизированной работы сотрудников.

В Администрации Арамильского городского округа (далее – Администрация) штатами не предусмотрена служба документационного обеспечения управления (далее – ДОУ). В Администрации используется смешанная форма организации делопроизводства. Все функции распределены и выполняются сотрудниками в каждом отделе. Следует отметить, что одни и те же делопроизводственные операции могут выполняться во всех отделах.

Движение документов в Администрации города с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки называется документооборотом. Порядок прохождения документов и работа с ними в Администрации города регламентируются инструкцией по делопроизводству, табелем унифицированных форм документов, положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями работникам.

В Администрации также используется система электронного документооборота. При ее использовании разрабатываются этапы движения документов. Применение этих этапов позволяет определить последовательность операций, производимых с документом, и путь его движения на начальном этапе подготовки проекта или при поступлении документа в Администрацию города.

Основой разработанной и внедренной системы электронного документооборота послужила платформа EMC Documentum.

Эта система осуществляет задачи по: автоматизации работы с документами; сокращению времени согласования и подписания документов;

повышению исполнительской дисциплины; повышению эффективности системы контроля исполнительской дисциплины.

Также сотрудники работающие с документами используют интернет-портал или реестр документов, куда помещаются документы в электронном виде. Это обеспечивает быстрый поиск необходимого документа по номеру за предыдущие годы или же просмотр ответов на обращения граждан и другие функции для упрощенной и быстрой работы с документами.

Доставка документов в Администрацию города осуществляется, как правило, средствами почтовой и электрической связи. Следует отметить, что в Администрации не используются такие виды документов, как телефонограмма и телеграмма.

При помощи почтовой связи в Администрацию города доставляется письменная корреспонденция в виде простых и заказных писем, почтовых карточек, бандеролей и мелких пакетов, а также печатные издания. По электронной связи также поступает корреспонденция, письма из вышестоящих органов. Документы, которые поступают в Администрацию на бумажных носителях, проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию, рассмотрение руководством и доставляются исполнителям.

Рассмотрим организацию работы с документами в Администрации на примере такого вида, как обращения граждан.

Одной из важнейших функций Администрации Арамильского городского округа является работа с обращениями граждан. В Конституции Российской Федерации статьей 33 прописано: «Предоставление гражданам право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления».

Обращения, заявления и иные документы принимаются в соответствии с Федеральным Законом №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Под обращением гражданина подразумеваются направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления¹.

Учет поступивших письменных обращений граждан осуществляется старшим инспектором Организационного отдела в электронной базе данных программы «Портал». Обращения граждан регистрируются в день поступления и передаются Главе Арамильского городского округа для визирования и назначения исполнителя обращения. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений возлагается на исполнителей, определенных руководителем структурного подразделения, первично рассмотревшим данное обращение.

Письменные обращения граждан, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением письменных обращений с резолюцией исполнения в конкретные сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;
- без указания конкретной даты исполнения, имеющие в тексте пометку «срочно», - в 3-дневный срок;
- имеющие пометку «незамедлительно», - в 5-дневный срок;
- имеющие пометку «оперативно», - в 10-дневный срок со дня регистрации обращения².

В случае, если ответ на письменное обращение не может быть подготовлен в 30-дневный срок, то исполнитель составляет промежуточный письменный ответ автору обращения с указанием причины задержки, и обращение ставится на дополнительный контроль до полного решения вопроса, но не более чем на один месяц³.

Обращения остаются без рассмотрения в следующих случаях:

¹ Администрация Арамильского городского округа. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.aramilgo.ru/about/charter>.

² Там же.

³ Там же.

- в случае подачи анонимного обращения (без указания фамилии, имени, отчества и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ);

- в случае подачи обращения, существо которого противоречит законодательству, либо обращения, оскорбляющего честь и достоинство других лиц;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопросы, на которые ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями¹.

Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»² в статье 10: «Определяет и закрепляет порядок непосредственного рассмотрения обращений граждан», то есть его непосредственного изучения, а также подготовки и направлению гражданину ответа на обращение.

В первую очередь в обязанности органа местного самоуправления и должностных лиц, при рассмотрении обращений граждан, входит обеспечение соблюдения основных принципов рассмотрения: объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения. Под всесторонностью рассмотрения понимается изучение требований гражданина с точки зрения законности, обоснованности, логичности, справедливости, отсутствия нарушений прав и интересов иных лиц при удовлетворении требований

¹ Администрация Арамилского городского округа. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.aramilgo.ru/about/charter>.

² О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02 мая 2006 № 59-ФЗ // Российская газета. 2006. 5 мая. Ст.10.

гражданина, наличия доказательств подтверждающих нарушение прав, свобод и законных интересов заявителя. Исследовано должно быть все обращение полностью, вне зависимости от его объема. Недопустимо органом местного самоуправления, должностным лицом исследовать лишь выдержки из документа.

В Администрации Арамильского городского округа учет и контроль исполнения обращений граждан, которые поставлены на контроль в Правительстве Свердловской области, ведется отдельно от обращений граждан, поступивших непосредственно в Администрацию.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу направляется в письменной форме по почтовому адресу или форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Регистрация и учет обращений граждан, поступивших в форме электронного документа производится в электронной базе данных программы «Портал».

Также в Администрации производится прием граждан по личным вопросам у Главы Арамильского городского округа и его заместителей. Запись на прием к должностным лицам Администрации ведется в приемной Администрации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание личного обращения фиксируется в карточку личного приема гражданина. В случае, если в ходе личного приема факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно, о чем делается запись в карточке личного приема. В другом случае, если в ходе личного приема требуется дополнительное решение вопросов, обращение гражданина регистрируется, ставится на учет и контроль. На случай, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы и

Администрации Арамильского городского округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться¹.

Ответственное лицо за работу с обращениями граждан начальник организационного отдела.

В Администрации Арамильского городского округа (далее — Администрация) порядок работы с обращениями граждан регламентирован Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; разделом IX 5 Регламента Администрации Арамильского городского округа, утвержденного постановлением Главы Арамильского городского округа от 12.08.2013 № 875 «Об утверждении Регламента Администрации Арамильского городского округа, Инструкции по делопроизводству в Администрации Арамильского городского округа, Положения об организации контроля исполнения документов администрации Арамильского городского округа, Положения об Администрации Арамильского городского округа», а также локальными правовыми документами — положениями о структурных подразделениях Администрации и должностными инструкциями муниципальных служащих.

Все документы, отправляемые Администрацией города, передаются почтовой и электрической связью. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется специалистом организационного отдела Администрации города в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи².

Документы для отправки передаются полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса или указанием на рассылку. Они должны обрабатываться и отправляться в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

¹ Администрация Арамильского городского округа. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.aramilgo.ru/about/charter>.

² Правила оказания услуг почтовой связи: утв. приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 № 234. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/ru/documents/>

Прохождение внутренних документов на этапах их подготовки и оформления должно соответствовать прохождению отправляемых, а на этапе исполнения - поступающих документов.

Проекты распорядительных документов после их подготовки и согласования с заинтересованными отделами и должностными лицами передаются в юридическую службу для проверки соответствия их содержания действующему законодательству, а затем - в управление делами, где осуществляет контроль за правильностью их оформления¹.

Оформленные документы передаются на подпись Главе Администрации или его заместителям в соответствии с распределением обязанностей.

Копии подписанных Главой Администрации распорядительных документов в обязательном порядке рассылаются в отделы, в ведении которых находятся рассматриваемые вопросы.

Обмен документами между отделами осуществляется через лиц, ответственных за делопроизводство. Документы передаются с соответствующей отметкой в регистрационно-контрольных формах.

Как пишет О. Подолина: «Электронная почта - один из компонентов системы автоматизации документооборота, средство доставки, отправки информации и ее передачи между пользователями» как внутри администрации города, так и между организациями, имеющими соответствующие технические и программные средства. Электронные сообщения, отправляемы по электронной почте, исполняются аналогично документам на бумажных носителях.

Отправитель электронного сообщения в программе создает файл сообщения, указывает его имя, дату и время отправки. Электронные сообщения передаются адресатам в соответствии с указателем рассылки².

¹ Кирсанова М.В., Кобук С.П., Аксёнов Ю.М. Делопроизводство в органах государственной власти и местного самоуправления. М.: Изд-во: Омега-Л. 2011. С. 108.

² Подолина О. Системы электронного документооборота для государственных органов власти // Финансовая газета. Региональный выпуск. 2007. № 4. С 10.

Каждому абоненту в электронной почте выделяется индивидуальный почтовый ящик, которому присваивается код пользователя, и обмен электронными сообщениями осуществляется через эти почтовые ящики. При наличии электронной почты документы обрабатываются и регистрируются автоматизировано. Отправителю необходимо поставить отметку "соответствует оригиналу"¹.

Учет количества документов за определенный период времени (год, месяц) производится по регистрационно-контрольной форме по месту регистрации документов. Результаты учета обобщаются и представляются Главе Администрации. За единицу учета количества документов принимается сам документ, без учета копий, создаваемых при печатании и размножении. Размноженные экземпляры подсчитываются отдельно².

Учет количества документов может проводиться по Администрации города в целом или по отделам. Все документы подсчитываются отдельно. Все итоговые данные по подсчетам предоставляются Главе Администрации. Итоги года производятся в сравнение с двумя предыдущими годами³. Можно сделать вывод, что объем поступающих документов с каждым годом растет, такой же уровень роста наблюдается и в объеме отправляемых документов. Количество же обращений граждан увеличилось в разы больше, чем поступающих и отправляемых документов. Общий объем документооборота, соответственно, также увеличился.

По мнению Л.А. Стрельцовой: «Основой построения поисковых систем является регистрация документов» - запись учетных данных о документе по установленной форме, которая фиксирует факт его создания, отправления или получения.

¹ Подолина О. Системы электронного документооборота для государственных органов власти // Финансовая газета. Региональный выпуск. 2007. № 4. С 10.

² Стрельцова Л.А. Методы совершенствования ДОУ: создание корпоративной нормативно-методической базы ДОУ // Секретарь-референт. №6. 2008. С. 25.

³ Там же. С. 26.

Регистрации подлежат все документы, которые требуют учета, исполнения и использования в справочных целях. Регистрируются документы, которые поступают из других организаций и от граждан, а также внутренние и отправляемые независимо от способа их доставки, передачи или создания. Они регистрируются один раз: поступающие - в день поступления, создаваемые - в день подписания или утверждения. Регистрация документов производится в пределах групп, в зависимости от вида документа, его автора и содержания¹. Например, отдельно регистрируются постановления главы администрации по основной деятельности, распоряжения по личному составу, служебная переписка, обращения граждан.

Регистрация поступающих и отправляемых документов производится в отделе. Документы, которые создаются по направлениям деятельности Администрации города, могут регистрироваться в отделах, а те документы, которые передаются или принимаются по каналам факсимильной связи, регистрируются в канцелярии или также в отделах, осуществляющих их прием и передачу.

В своей статье Т.В. Кузнецова пишет: «Документы регистрируются в традиционных или электронных карточках, журналах». Регистрационный номер документа состоит из порядкового номера, который может дополняться буквенным или цифровым индексом отдела, индексом дела по номенклатуре дел, кодом документа по классификатору корреспондентов, исполнителей и др. Составные части регистрационного номера отделяются друг от друга².

Регистрация документов-ответов осуществляется в соответствующих регистрационно-контрольных формах. Документу-ответу присваивается порядковый номер входящего документа, на который дается ответ.

¹ Кузнецова Т.В. Регистрация ключевой момент организации работы секретаря с документами // Секретарское дело. 2006. № 1. С. 6.

² Там же. С.7.

В администрации города Арамили применяется децентрализованная система регистрации: корреспонденция Администрации города, постановления, распоряжения, письма Главы администрации - регистрируются в организационном отделе, поручения главы администрации - производится секретарем, обращения граждан также в организационном отделе специалистом по работе с обращениями гражданами, а документация конкретных отделов - в соответствующих отделах.

При регистрации документов применяется электронная форма, однако, параллельно информация о документах содержится и на бумажном носителе - в журнальной или карточной форме.

Таким образом, можно сделать вывод, что поступающие в Администрацию города правовые акты и другие документы органов государственной власти и местного самоуправления, обращения юридических, физических лиц и иные документы подлежат рассмотрению в установленном порядке.

Организация работы с документами заключается в создании условий при обработке документов, поступающих формированию информационно-поисковых систем с документами и контролю за их выполнением, хранением необходимой информации для оперативного использования, а также в подготовке документов для передачи в архив на хранение.

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ

3.1. Проблемы работы с документами в Администрации Арамильского городского округа

Как мы выяснили в Администрации Арамильского городского округа (далее – Администрация) службы документационного обеспечения управления, как самостоятельного структурного подразделения не существует. Работу с документами выполняет управляющий делами и разные специалисты.

В связи с этим возникают определенные проблемы в области системы документационного обеспечения управления.

Одной из проблем является то, что в Администрации Арамильского городского округа не разрабатываются и не внедряются нормативные и методические документы по совершенствованию системы документационного обеспечения управления. Работа по документационному обеспечению базируется на нормативных и методических документах вышестоящих органов.

В ходе изучения делопроизводства в Администрации было выявлено, что самым важным и необходимым нормативно-методическим документом является Инструкция по делопроизводству, которая устарела и требует обновления.

По мнению А.Ю. Чуковенкова: «Инструкция по делопроизводству - это основной нормативный документ, который регламентирует правила, приемы, процессы создания документов, технологию работы с документами»¹. Инструкция закрепляет систему делопроизводства, сложившуюся в Администрации города.

¹ Чуковенков А.Ю. Инструкция по делопроизводству в организации // Секретарь-референт. 2003. №1. С. 17.

Так же нельзя пропустить проблему недостаточно регулирования хода исполнения документов, прохождения и исполнения документов в установленный срок.

Контроль исполнения документов - одна из функций управления. Цель контроля состоит в обеспечении своевременного и качественного исполнения поручений и решения вопросов. В Администрации контролю подлежат документы, которые требуют исполнения. Система контроля в Администрации осуществляется одним лицом. Это мешает своевременному и достаточному регулированию хода исполнения документов, прохождения и исполнения документов в установленный срок.

Контроль за исполнением документов включает в себя контроль за надлежащим, а именно полнота, точность ответов, соответствие их требованиям действующего законодательства и своевременным - сроки исполнения, исполнением обращений, документов и поручений.

В своей статье А.В. Ермолаева и Е.О. Агаркова повествуют, что: «В Администрации контролю подлежат исполнения»:

- нормативных актов Российской Федерации, муниципальных правовых актов муниципального района в соответствии с действующими межмуниципальными соглашениями, муниципальных правовых актов города;

- обращений органов государственной власти и должностных лиц Российской Федерации, Свердловской области – обращений граждан и юридических лиц;

- обращений депутатов различных уровней¹.

Также контролю за исполнением подлежат все требующие ответа служебные документы. Но на этот факт в администрации Арамильского не уделяется должного внимания.

¹ Ермолаева А. В., Агаркова Е. О некоторых особенностях документирования и организации работы с документами в администрации города // Делопроизводство. 2009. № 3. С. 21.

Еще одним минусом является то, что не достаточно уделяется должного времени на обобщение сведений о ходе и результатах исполнения документов, систематическое информирование руководства по этим вопросам. Также о ходе выполнения поставленных задач, об исполнении служебных документов и о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан. Нет определенной систематизации информирования руководства, ходе и результатах исполнения документов.

Срок исполнения документов не должен превышать 30 дней (если в резолюции или в документе не указан иной срок исполнения) со дня регистрации в администрации Арамильского городского округа. Сроки исполнения постановлений и распоряжений Главы Администрации указываются в тексте документа. Также упущена отметка на документе о продлении сроков исполнения, либо снятие с контроля документов, что осуществляется Главой Администрации.

Наконец, было выявлено, что хранение документов в Администрации находится на очень низком уровне. Специализированного архива для оперативного хранения документов нет. Законченные делопроизводством документы хранятся на неприспособленных полках в небольшой комнатке, сложенные друг на друга, что не соответствует нормам и правилам хранения.

На наш взгляд самой актуальной проблемой в современном этапе развития Российской Федерации, а именно информационного, технологического, экономического и т.п., в области документационного обеспечения управления в Администрации является стагнация, т.е. застой в сфере развития информационных технологий в работе с документами.

В Администрации Арамильского городского округа внедрены компьютерные системы обработки информации, но не ведется работа по их совершенствованию. Не вводятся новые программы обработки данных.

Система совершенствования автоматизации делопроизводства позволила бы уменьшить трудозатраты на создание документов, а также их передачу, контроль исполнения, сохранение и быстрый поиск информации.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что проблемы в сфере документационного обеспечения управления в Администрации Арамильского городского округа присутствуют, в основном они опирается на отсутствие разработок (совместно с соответствующими отделами) мероприятий по совершенствованию форм и методов работы с документами. Но они решаемые и на их решение не требуется длительного периода времени. Что не скажешь о материальном обеспечении Администрации, для реализации этих программ.

3.2. Пути совершенствования работы с документами в Администрации Арамильского городского округа

От технологии организации работы с документами и от качества создания документов зависит не только оперативность и эффективность управленческих решений, но и общие показатели результатов деятельности организации. Без нормализованной системы документационного обеспечения управления трудно построить эффективное управление.

По мнению Л.А. Стрельцовой: «Основной целью совершенствования документационного обеспечения управления является установление единых принципов работы с документами на всех уровнях управления», организация документооборота предприятия, повышение качества документов, создание условий для эффективного применения прогрессивных технических средств и технологий сбора, обработки, движения, анализа информации, совершенствование работы аппарата управления¹.

Для Администрации, стремящейся создать эффективную среду по обработке информации для совершенствования качества делопроизводства и управления, стоит серьезная задача - совершенствование работы по

¹ Стрельцова Л.А. Методы совершенствования ДОУ: создание корпоративной нормативно-методической базы ДОУ // Секретарь-референт. 2008. № 6. С. 23.

подготовке и обработке документной информации, путем создания механизма документационного обеспечения управления.

Выявив проблемы работы с документами в Администрации Арамильского городского округа в результате изучения документационного обеспечения управления, мы определили основные направления совершенствования работы с документами.

Во-первых, при изучении документационного обеспечения управления было выявлено, что службы ДОУ как самостоятельного структурного подразделения в Администрации нет. Работой с документами в каждом отделе Администрации занимаются специальные сотрудники – делопроизводители. Делопроизводством занимаются не всегда подготовленные люди, которые не имеют должного образования в этой сфере, что сказывается на профессиональности и оперативности осуществления делопроизводства в организации.

Для создания наилучшего ведения делопроизводства, для сотрудников занимающихся делопроизводством, можно разработать методические указания по ведению документационного обеспечения управления, в которых будут собраны и обобщены все правила и нормы по работе с документами.

В результате исследования также были выявлены ошибки в оформлении документов. Это связано с тем, что Инструкция по делопроизводству давно устарела и следует пересмотреть и актуализировать некоторые ее положения в соответствии с современной нормативной базой. Именно поэтому сотрудники не используют и не опираются при ведении делопроизводства на Инструкцию по делопроизводству Администрации Арамильского городского округа, что и приводит к ошибкам.

В целях устранения всех выявленных проблем работы с документами в Администрации, которые описаны в предыдущем подпункте для совершенствования документационного обеспечения управления, нужно изменить некоторые пункты и усовершенствовать Инструкцию по

делопроизводству Администрации Арамильского городского округа. Изменения представлены в приложении.

В связи с новыми тенденциями и требованиями, основывающимися на современных международных стандартах, необходимо создание методической основы, которая будет учитывать данные требования к построению документационного обеспечения управления. Для совершенствования документационного обеспечения управления можно выделить построение алгоритма, на основе которого будут оцениваться действующая система и прорабатываться все составляющие процесса совершенствования системы.

Л.А. Струльцова выделяет: «Основные задачи при оценке и совершенствовании ДОУ»:

- повышение эффективности управленческой деятельности;
- ускорение движения документов в организации;
- уменьшение трудоемкости обработки документов;
- определение соответствия наличия и потребностей производственных и управленческих процессов в документационном обеспечении;
- наличие и дальнейшая постановка целей документационного обеспечения, т.е. достижение которых должна обеспечивать документная система);
- определение функций документационной системы исходя из поставленных целей с учетом предъявленных требований¹.

Для этого необходимо выделить основные этапы проектирования:

проведение предпроектного исследования, т.е. сбор исходных данных для проектирования;

- анализ образцов внутренней документации и классификация документов;
- анализ существующего документооборота предприятия;

¹ Струльцова Л.А. Методы совершенствования ДОУ: создание корпоративной нормативно-методической базы ДОУ // Секретарь-референт. 2008. № 6. С. 25.

- анализ существующего документооборота (практики работы с документами, практики хранения документов, практики формирования дел, соответствие ГОСТ Р 6.30-2003);

- анализ номенклатуры дел предприятия;

- фотография рабочего дня сотрудников, занимающихся документооборотом предприятия, с целью выявления фактического состояния использования технологий по ДОУ и практики документирования принимаемых решений;

- выявление недостатков в документационном обеспечении управления;

- подготовка рекомендаций по оптимизации технологий ДОУ;

- составление технического задания на проектирование;

- разработка проекта рационализации документооборота и расчет ожидаемой экономической эффективности от его внедрения;

- внедрение¹.

Таким образом, в связи с выявленными ошибками при изучении работы с документами в Администрации Арамильского городского округа (далее- Администрация) предложены пути решения. Также в приложении представлен проект внесения изменений в Инструкции по делопроизводству в Администрации для качественной, регулирующей и регламентирующей работы сотрудников. Жизненно важно постоянно совершенствовать документационное обеспечение управления, для улучшения и качества работы, так как для этого создаются все новые ресурсы и тенденции.

¹ Стрельцова Л.А. Методы совершенствования ДОУ: создание корпоративной нормативно-методической базы ДОУ // Секретарь-референт. 2008. № 6. С. 25.

4. МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

В настоящее время прием сотрудников на работу осуществляется на основании установленного законом пакета документов, который всего лишь подтверждает личность, наличие квалификации, а также опыта работы в определенной сфере на некоторых должностях.

Но все вышеперечисленные документы не дают представление об имеющихся компетенциях, навыках, а также определенных знаниях, которые приобретаются только посредством практического опыта при исполнении определенного круга обязанностей, и именно с помощью оценки персонала уровень компетенции и можно выявить.

Оценка персонала является своеобразным тестом на профессиональную пригодность сотрудника по заранее разработанным и утвержденным локальными актами критериям. При помощи оценки уровня компетенции у сотрудников выявляется знание правил в работе и умение применить их в действии.

Таким образом, для определения уровня профессионализма сотрудников используются тесты, в которых проверяется уровень знаний только в определенной области. То есть, насколько тот или иной сотрудник соответствует занимаемой должности, каковы его знания в этой области и насколько он знает и может применить соответствующие требования для работы в конкретной области.

Для выявления уровня профессиональной компетенции, а именно знаний и умений работы с документами, мной был разработан тест «Выявление уровня компетенций по работе с документами» для сотрудников Администрации Арамильского городского округа. Тест включает в себя 30 вопросов разного вида и уровня сложности.

Основная цель теста – определить уровень знаний сотрудников при работе с документами в Администрации Арамильского городского округа.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- оценить качество профессиональной подготовки работников;
- оптимизировать кадры по результатам, полученным в ходе проверки;
- мотивировать сотрудников к саморазвитию с целью карьерного роста и повышения дохода.

В данном тесте соблюдаются следующие принципы дидактики:

- принцип научности – прежде чем приступить к данному тесту необходимо наличие системы теоретических знаний: а именно знание Инструкции по делопроизводству Администрации Арамильского городского округа;

- принцип доступности – тест составлен от простого к сложному;
- принцип последовательности и систематичности – тест построен в логической последовательности, последующее вытекает из предыдущего;
- принцип прочности – данный тест поможет закрепить знания по организации документооборота в Администрации Арамильского городского округа, а также применять их на практике.

Знания:

- функциональные особенности системы документооборота;
- порядок и содержание процедур по работе с документами организации документооборота;
- сроки регистрации разных видов документов (исполнительных документов, обращений граждан, жалоб и др.);
- правила постановки документов на контроль (по видам контроля);
- сроки рассмотрения разных видов документов (исполнительных документов, обращений граждан, жалоб и др.).

Умения:

- контролировать выполнение процедур движения и обработки документов;
- выделять документы организации, не требующие регистрации;

- регистрировать входящую и исходящую корреспонденцию;
- вносить в электронную регистрационную картотеку основные реквизиты документов разных видов (исполнительных документов, обращений граждан, жалоб и др.);
- отправлять разные документы соответствующей связью (почтовой, фельдъегерской, электросвязью).

Навыки:

- приема и первичной обработки поступивших документов;
- отправки почтовой корреспонденции;
- направления фельдъегерской связью.

Тест

«Выявление уровня компетенций по работе с документами»

Предложенный тест содержит вопросы с выбором одного правильного ответа, на множественный выбор, на установление соответствия и на ввод пропущенных слов. Внимательно прочитайте вопрос и укажите правильный ответ в зависимости от типа вопроса.

1. *При составлении документа какой стиль речи используется?*

- А) Официально-деловой
- Б) Публицистический
- В) Разговорный
- Г) Научный

2. *Какой документ объясняет вышестоящему непосредственному руководителю причины невыполнения какого-либо поручения, нарушения трудовой или технологической дисциплины?*

- А) Докладная записка
- Б) Объяснительная записка
- В) Акт о нарушении трудовой дисциплины
- Г) Письмо-извещение

3. *При регистрации протокола датой считается?*

- А) Дата подписания протокола руководителем

Б) 3-й день после проведения совещания

В) День регистрации протокола

Г) Дата проведения совещания

4. *Какой документ, отражает производственную деятельность организации или подтверждающий сведения о ее работниках?*

А) Приказ по основной деятельности

Б) Деловое письмо

В) Служебная записка

Г) Справка

5. *Какой документ, фиксирует последовательность и содержание обсуждаемых коллегиальным органом поставленных вопросов и принятых решений?*

А) Постановление

Б) Акт

В) Протокол

Г) Должностная инструкция

6. *Назовите существующие виды приказов:*

А) По финансово-хозяйственным вопросам

Б) По финансовым вопросам

В) По хозяйственным вопросам

Г) По административно-хозяйственным вопросам

7. *Какой документ, регламентирует вопросы повседневной деятельности предприятия?*

А) Штатное расписание

Б) Правила внутреннего трудового распорядка

В) Устав организации

Г) Правила техники безопасности

8. *При написании письма где указывается реквизит «адресат»?*

А) В правом верхнем углу

Б) В левом верхнем углу

В) В центральной части письма

Г) На конверте

9. *Какой правовой акт, определяет статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности?*

А) Штатное расписание

Б) Правила внутреннего трудового распорядка

В) Инструкция по делопроизводству

Г) Положение об организации

10. *Какой письменный документ, содержит оперативную информацию, передаваемую устно по каналам телефонной связи?*

А) Факс

Б) Телеграмма

В) Телефонограмма

Г) Телекс

11. *Каким словом обычно заканчивается преамбула приказа?*

А) Разрешаю

Б) Приказываю

В) Считаю необходимым

Г) Обязываю

12. *Какой локальный организационно-правовой документ, устанавливает для работника организации (подразделения) конкретные трудовые (должностные) обязанности в соответствии с занимаемой должностью?*

А) Должностная инструкция

Б) Приказ

В) Штатное расписание

Г) Устав организации

13. *Как вносятся изменения в штатное расписание?*

А) Приказом руководителя организации

Б) Отделом кадров

В) Положением

Г) Правилами внутреннего трудового распорядка

14. Где указывается отметка об исполнителе при написании письма?

А) На оборотной стороне

Б) В левом нижнем углу

В) Не ставится

Г) После текста документа

15. Какой документ, составляется несколькими лицами (комиссией), подтверждающий установленные факты, события или действия, а также фиксирующий результаты ревизий, инвентаризаций, приема-передачи или списания материальных ценностей?

А) Протокол

Б) Решение

В) Деловое письмо

Г) Акт

16. Укажите, какие документы подлежат регистрации (выберите несколько вариантов ответов):

А) дублирующие копии документов;

Б) поздравительные письма и телеграммы;

В) пригласительные билеты;

Г) печатные издания (книги, журналы, бюллетени и т.п.);

Д) бухгалтерские документы (счета на оплату товаров и услуг, платежные поручения, накладные, кассовые чеки и т.п.);

Е) все варианты ответов

17. Форма внутренней деловой переписки между подразделениями организации или должностными лицами, не находящимися в прямом подчинении, это?

А) Служебная записка

Б) Объяснительная записка

- В) Докладная записка
- Г) Электронное письмо

18. *Как называется письмо, которое составляют при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей?*

- А) Письмо – извещение
- Б) Рекламное письмо
- В) Сопроводительное письмо
- Г) Объяснительная записка

19. *Каким правовым актом руководствуется руководитель предприятия?*

- А) Деловое письмо
- Б) Решение
- В) Приказ
- Г) Служебный контракт

20. *Какой срок хранения у приказов по личному составу?*

- А) Постоянно
- Б) 75 лет
- В) 5 лет
- Г) До минования надобности

21. *Если должностное лицо, подпись которого заготовлена на проекте документа, отсутствует, то документ подписывает лицо, исполняющее его обязанности, или его заместитель. Как в таком случае оформляется подпись?*

- А) Перед наименованием должности от руки ставится предлог «за»
- Б) Указывается фактическая должность лица, подписавшего документ, и его фамилия
- В) Перед наименованием должности проставляется косая черта

22. *Дополните приведённые ниже предложения пропущенными словами:*

А) Трудовой договор – это _____ между работодателем и работником

Б) По месту работы работника договоры делятся на: договоры по основному месту работы и договоры о работе _____

В) Трудовой договор составляется в двух _____ экземплярах

Г) Различают обязательные и _____ условия трудового договора

Д) В трудовом договоре указываются: режим рабочего времени и времени _____

Е) Если работник не приступил к работе в день начала работы, то работодатель имеет право _____ трудовой договор

23. Какой вид обращений граждан отсутствует в Федеральном законе "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ?

А) Жалоба

Б) Заявление

В) Ходотайство

Г) Предложение

Д) Петиция

24. В какой срок должно быть рассмотрено письменное обращение гражданина?

А) В течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения

Б) В течении 20 дней со дня регистрации письменного обращения

В) В течении 10 дней со дня регистрации письменного обращения

25. Как регистрируются повторные обращения?

А) Под новым номером и с отметкой повторно

Б) Под старым номером и с отметкой повторно

В) Под старым номером и через дефис проставляют порядковый номер обращения

26. Сопоставьте сроки регистрации поступивших документов:

1) Документы, содержащие информацию о совершенных или готовящихся преступлениях	а) в течение трех дней
2) Обращения граждан	б) не позднее следующего дня с момента поступления
3) Жалобы, поданные в порядке подчиненности	в) незамедлительно (не более 1 часа с момента поступления).

27. Организация работы с обращениями граждан состоит из следующих этапов (дополните):

- А) Прием и первичная обработка _____ обращений
- Б) Организация и ведение документации _____ приема граждан
- В) Прием обращений в виде _____ сообщений на адрес электронной почты
- Г) Регистрация сообщений с помощью регистрационных _____
- Д) Уведомление заявителя об увеличении _____ рассмотрения обращения
- Е) Подготовка _____ ответа заявителю о вынесенном решении по его обращению

28. Верно ли утверждение: «Формуляр документа для оформления обращений гражданина, четко не определен, однако, он имеет две группы реквизитов: реквизиты, которые оформляются автором документа и реквизиты, которые проставляет организация»?

- А) Да
- Б) Нет

29. Установите соответствие между видом обращения гражданина, и способом его поступления:

1. Почтовая связь	А) факсограмма
2. Личный прием	Б) Устное заявление
3. Электрическая связь	В) Простое или регистрируемое письмо

30. Укажите, какие из перечисленных реквизиты при оформлении обращения гражданина должны быть указаны автором документа(выберите несколько вариантов ответов:

- А) Наименование вида документа
- Б) Отметка о поступлении
- В) Отметка о наличии приложения
- Г) Место составления
- Е) Отметка о контроле

Интерпретация ответов:

25-30 правильный ответ. Сотрудник отлично подготовлен. Он на высоком уровне владеет знаниями о специфике работы делопроизводителя, знает правила работы с документацией.

15-24 правильный ответ. Сотрудник правильно ответил на значительную часть вопросов. Однако, без дополнительной подготовки он не может быть высокоэффективным в своей работе.

1-14 правильный ответ. Неудовлетворительный результат. Сотрудник не знает специфики работы делопроизводителя. Практические вопросы вызывают у него затруднения.

По результатам прохождения теста и выявления низкого уровня правильных ответов, это может быть связано с тем, что происходят изменения в правилах и законах, разрабатываются новые тенденции, тем более, что главный документ Инструкция по делопроизводству устарел и для сотрудников предполагаются пути решения этой проблемы для повышения уровня знаний:

- сдача квалификационных экзаменов;
- проходить каждые 2 года уровень повышения квалификации в данной области;
- проводить диагностико-проверочные процедуры в электронном виде;
- разместить тест на электронный носитель, чтобы сотрудники самостоятельно могли проверять свои знания;

- разработать методические мероприятия раскрывающие работу с документами;

- самообразование.

Все это поможет сотрудникам углубить знания в области делопроизводства и повысить уровень работы с документами.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Документационное обеспечение управления (ДООУ) – деятельность целенаправленно обеспечивающая функции управления документами¹, то есть деятельность охватывающая вопросы документирования, документооборота, оперативного хранения и использования документов.

В настоящее время документационное обеспечение управления применяется в любой организации, ведь правильно осуществляемая работа с документами имеет большое значение. От того как будет выстроена работа зависят оптимальные условия для всех видов работ с документами(с момента создания или получения документа до его уничтожения или передачи на архивное хранение).

В любой сфере делопроизводство обеспечивает четкое, быстрое производство технических операций по приему, регистрации и пересылки документов; быстрое нахождение всех нужных справок в делах; простой и надежный учет документов в делах текущего архива; систематический контроль и наблюдение за исполнением заданий по служебным документам при минимальном техническом аппарате.

Таким образом, изучив организацию работы с документами и делопроизводственные процессы в Администрации Арамильского городского округа (далее – Администрация), можно сказать, что документационное обеспечение управления основывается на нормативно-методических документах. Главными локальными документами являются Устав, должностные инструкции сотрудников и Инструкция по делопроизводству, которая устарела и требует изменений.

¹ ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения: утв. Приказом Росстандарта от 17 октября 2013 №1185-ст. М.: Национальное издательство стандартов. 2013. С. 2.

Для этого мы предложили способы совершенствования Инструкции по делопроизводству, а именно конкретизация функций и ее расширение новыми пунктами.

Видовой состав документов в Администрации стандартный (приказы, распоряжения, письма, протоколы, справки и т.д.), присущий в основном любой организации. По своему оформлению некоторые документы не соответствуют требованиям ГОСТ Р 6.30-2003, ошибками являются неправильное постановка реквизитов. В постановлениях и распоряжениях на продольном бланке, реквизиты дата и номер располагаются, как на угловом бланке, также неверно оформлены справочные данные.

Еще одна проблема в Администрации – это организация оперативного хранения документов: специализированного помещения для этого нет, документы хранятся в маленькой комнате, которая не соответствует требованиям по обеспечению их сохранности.

В целом документооборот в Администрации Арамильского городского округа налажен достаточно хорошо. Большим минусом является то, что Инструкция по делопроизводству устарела и не обновляется, также отсутствуют методические разработки по документационного обеспечению управления. В связи с этим выявлены некоторые неточности сотрудников при работе с документами.

Именно поэтому, мной для сотрудников Администрации Арамильского городского округа был разработан тест для выявления уровня компетенций по работе с документами. Тест покажет знания сотрудников в сфере документационного обеспечения управления и умения применять их на практике.

Итак, можно сделать заключение, что изучение организации работы с документами в Администрации, является сложным процессом и требует больших усилий, а совершенствование делопроизводства в Администрации будет способствовать рационализации работы с документами.

При написании выпускной квалификационной работы поставленные цели и задачи были выполнены.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники:

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 // Российская газета. - 1993. - 25 октября.
2. О государственном гербе Российской Федерации: Федеральный конституционный закон от 25 декабря 2000 № 2-ФКЗ // Российская газета. - 2000. - 27 декабря.
3. О муниципальной службе в Российской Федерации: Федеральный закон от 02 марта 2007 № 25-ФЗ. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530/
4. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Российская газета. - 2003. - 8 октября.
5. О государственной тайне: Федеральный закон от 21 июля 1993 № 5485-1-ФЗ // Российская газета. - 1993. - 21 сентября.
6. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ // Российская газета. - 2006. - 29 июля.
7. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02 мая 2006 № 59-ФЗ // Российская газета. - 2006. - 5 мая.
8. О языках народов Российской Федерации: Закон РФ от 25 октября 1991 № 1807-1 // Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации. - 1991. - № 50. - С. 1740.
9. О государственном языке Российской Федерации: Федеральный закон от 01 июня 2005 № 53-ФЗ // Российская газета. - 2005. - 7 июня.
10. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам

документационного обеспечения. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://ecm-journal.ru/files/458872.htm>

11. Об утверждении правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти: Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 № 477 // Российская газета. - 2009. - 24 июня.
12. Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях: утв. Приказом Министерства культуры РФ от 31 марта 2015 № 526. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71083090/>
13. Правила оказания услуг почтовой связи: утв. приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 № 234. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://minsvyaz.ru/ru/documents/>
14. Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения: утв. Приказом Министерства культуры РФ от 25 августа 2010 № 558. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.45632/
15. Основные Правила работы архивов организаций: одобрены решением Коллегии Росархива от 06 февраля 2002. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40984/
16. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов: утв. Постановлением Госстандарта РФ от 03 марта 2003 № 65. М.: Национальное издательство стандартов. 2003.

17. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения: утв. Приказом Росстандарта от 17 октября 2013 №1185-ст. - М.: Национальное издательство стандартов. - 2013. -21 с.

Литература:

18. Андреева В.И. Делопроизводство: практическое пособие. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/5269353/>
19. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://ozonst.cdn.ngenix.net/multimedia/1007148110.pdf>
20. Басаков М.И. Современное делопроизводство (Документационное обеспечение управления). [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.phoenixbooks.ru>
21. Басаков М.И., Замыцкова О.И. Делопроизводство. Учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - Ростов н/Д: Изд-во: Феникс, 2014. - С. 376.
22. Барихин А.Б. Делопроизводство и документооборот. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://portal.tpu.ru:7777/SHARED/e/EROGOTNEVA/UD/oso/literature/deloproizvodstvoidokumentooborot.pdf>
23. Белов А.Н., Белов А.А. Делопроизводство и документооборот. - М.: Изд-во: Эксмо, 2008. - С. 560.
24. Бобылева М.П. Вопросы анализа документооборота организации в условиях использования автоматизированных систем // Делопроизводство. - 2001. - №1. - С. 36-41.
25. Вялова Л. М. Организация движения документов // Секретарское дело. - 2006. - №2. - С. 16-20.

26. Ермолаева А. В., Агаркова Е. О некоторых особенностях документирования и организации работы с документами в администрации города // Делопроизводство. - 2009. - № 3. - С. 17-25.
27. Ермолаева, А. В. О некоторых аспектах ведения делопроизводства в законодательном (представительном) органе государственной власти субъекта РФ // Делопроизводство. - 2006. - № 1. - С. 21-30.
28. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. - М.: Изд-во: ИНФРА-М, 2014. - С 288.
29. Кирсанова М.В., Кобук С.П., Аксёнов Ю.М. Делопроизводство в органах государственной власти и местного самоуправления. - М.: Изд-во: Омега-Л. 2011. - С. 256.
30. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности. - М.: Изд-во: ИНФРА-М, 2013. - С. 268.
31. Кузнецова Т.В. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство. - М.: Изд-во: Юрайт, 2018. - С. 461.
32. Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. Делопроизводство (организация и технологии документационного обеспечения управления). - [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.twirpx.com/file/419887/>
33. Кузнецова Т.В. Организационные и нормативно-методические документы организации, необходимые в работе секретаря // Секретарское дело. - 2003. - № 9. - С. 4-6.
34. Кузнецова Т.В. Документооборот – отражение системы управления // Делопроизводство. - 2009. - № 4. - С. 11-14.
35. Кузнецова Т.В. Регистрация - ключевой момент организации работы секретаря с документами // Секретарское дело. - 2006.- № 1.- С. 5-8.
36. Кутафин О.Е., Фадеев В.И. Муниципальное право Российской Федерации. - М.: ТК Велби, Изд-во: Проспект, 2011. - С. 627.

37. Лихачев М.Т. Документы и делопроизводство: Справочное пособие. - М.: Изд-во: Экономика, 2014. - С. 272.
38. Панасенко Ю.А. Делопроизводство: документационное обеспечение управления. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.studmed.ru/view/panasenko-yua-deloproizvodstvo-dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya_8a11c784714.html
39. Подолина О. Системы электронного документооборота для государственных органов власти // Финансовая газета. Региональный выпуск. - 2007. - № 4. - С 9-13.
40. Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления (Делопроизводство). - М.: Изд-во: ИНФРА-М, 2012. - С. 256.
41. Спивак В. А. Документирование управленческой деятельности. - СПб: Изд-во: Питер, 2008. - С. 240.
42. Стенюков М.В. Документоведение и делопроизводство (конспект лекций). [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext/v/Conferences/2012/C1/208.pdf>
43. Стенюков М.В. Справочник по делопроизводству. - М.: Изд-во: ПРИОР, 2008. - С. 192.
44. Стрельцова Л.А. Методы совершенствования ДОУ: создание корпоративной нормативно-методической базы ДОУ // Секретарь-референт. - 2008. - № 6. - С. 23-29.
45. Фионова Л.Р. Постановка делопроизводства в администрации сельсовета // Делопроизводство. - 2014. - №3. - С. 82-87.
46. Чиркин В.Е. Государственное и муниципальное управление. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://ural-education.ru>
47. Чуковенков А.Ю. Инструкция по делопроизводству в организации // Секретарь-референт. - 2003. - №1. - С. 17-21.
48. Администрация Арамилского городского округа. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.aramilgo.ru/about/charter>.

49. Инструкция по делопроизводству: утв. постановлением Главы Арамильского городского округа от 12 августа 2013 № 875. (не опубликована)
50. Устав Арамильского городского округа: утв. Решением Арамильской муниципальной Думы от 28 апреля 2005. № 15/10 (не опубликован)

ПРИЛОЖЕНИЕ

Проект внесения изменений в Инструкцию по делопроизводству

Администрации Арамильского городского округа

<p>Действующая Инструкция по делопроизводству Администрации Арамильского городского округа</p>	<p>Проект внесения изменений в действующую Инструкцию по делопроизводству Администрации Арамильского городского округа</p>
<p>2.1.2. При создании документа на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют.</p>	<p>Дополнить следующими абзацами: Номера страниц проставляются посередине верхнего поля документа на расстоянии не менее 10 мм от верхнего края листа. Допускается создание документов на лицевой и оборотной сторонах листа. При двустороннем создании документов ширина левого поля на лицевой стороне листа и правого поля на оборотной стороне листа должны быть равны.</p>
<p>2.2. Оформление реквизитов документов. 18 - виза - реквизит документа, указывающий на согласие или несогласие должностного лица с его содержанием. Визой оформляется внутреннее согласование документа. Виза включает должность лица, визирующего документ, подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилию) и дату визирования.</p>	<p>Дополнить 18 реквизит предложением: При прохождении документа в СЭД, согласование проводится в электронной форме.</p>
<p>19 - подпись - является обязательным реквизитом документа. В состав реквизита "подпись" входят: наименование должности лица, подписавшего документ, личная подпись, расшифровка подписи (инициалы, фамилия).</p>	<p>Дополнить 19 реквизит словами: Не допускается подписывать документы с предлогом "за" или проставлением косой черты перед наименованием должности.</p>
<p>24 - резолюция - реквизит, содержащий указания должностного лица по исполнению документа. Резолюция оформляется на свободном месте рабочего поля документа, на бланке резолюции или вносится</p>	<p>Дополнить абзацем: Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт Администрации направляются исполнителем заявителю через специализированную</p>

<p>непосредственно в систему электронного документооборота. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы.</p>	<p>страницу официального сайта Администрации, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или на почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;</p>
<p>26 - отметка о направлении документа в дело - определяет место хранения документа после завершения работы с ним и включает: слова "В дело", индекс дела по номенклатуре дел, в которое помещается документ на хранение, с указанием года, подписи лица, оформившего отметку, подписи, даты, например: В дело N 01-18 за 2016 г. главный специалист канцелярии Подпись Дата</p>	<p>Добавить 26 реквизит сведениями: При электронном документообороте отметка об исполнении документа и направлении его в дело ставится в СЭД. Отметка о направлении документа в дело может дополняться краткими сведениями о характере исполнения документа. В случае если ответ дается не на все поставленные вопросы, документ остается на контроле. Данный ответ является промежуточным, о чем делается соответствующая отметка в СЭД.</p>
<p>2.2.4. Реквизит 01 располагается на верхнем поле документа над реквизитом 02 посередине зоны, занятой этим реквизитом.</p>	<p>Пункт 2.2.4. изменить и дополнить. Реквизиты 02, 03, 04, 05, 06, 10, ограничительные отметки для реквизитов 07, 08, 09 в пределах границ зон расположения реквизитов размещаются одним из способов: - центрованным (начало и конец каждой строки реквизитов равно удалены от границ зоны расположения реквизитов); - флаговым (каждая строка реквизитов начинается от левой границы зоны расположения реквизитов).</p>
<p>2.2.6. В Администрации используются следующие виды бланков документов: - бланк письма Администрации; - бланк письма должностного лица (мэра, первого вице-мэра, вице-мэра);</p>	<p>В пункт 2.2.6. внести изменения некоторых слов и дополнить предложение. - бланк письма Администрации; - бланк письма должностного лица</p>

<ul style="list-style-type: none"> - бланк письма Подразделения; - бланк постановления Администрации; - бланк распоряжения Администрации; - бланк распоряжения первого вице-мэра; - бланк распоряжение вице-мэра. 	<p>(Главы Администрации);</p> <ul style="list-style-type: none"> - бланк письма Подразделения; - бланк постановления Администрации; - бланк распоряжения Администрации; - бланк распоряжения Главы Администрации <p>При необходимости могут использоваться бланки других видов документов.</p>
<p>3.18. Проекты постановлений (распоряжений) главы администрации округа, администрации округа должны пройти согласование и правовую экспертизу. Согласование проекта документа оформляется визой, которая включает наименование должности, личную подпись визирующего с расшифровкой, дату визирования документа.</p>	<p>Дополнить после 8 абзаца словами: При положительном заключении лицо, проводившее экспертизу, согласовывает текст проекта нормативного правового акта путем проставления штампа, подтверждающего проведение правовой экспертизы, на оборотной стороне каждого листа проекта нормативного правового акта (не более 30 листов) в левом нижнем углу.</p>