

В результате анализа положений административного регламента по трудоустройству населения, можно сказать, что в целом складывается представление о последовательности основных процедур и порядке их документирования.

Композиция структуры текста показывает определенные проблемы в восприятии содержания из-за непоследовательного описания самого процесса. В результате некоторые действия (этапы) процессов получают незавершенную форму. При сравнении текста регламента и представленного блок-схемы (в приложении регламента) обнаруживается частичная несогласованность. Вместе с тем в административном регламенте должна просматриваться четкость всех требований к отображению технологии предоставления услуг в виде схемы, причем так, чтобы между схемой и текстом было однозначно понятное соответствие.

Отсюда следует, что если не прописаны подробно операции, то образуется возможность для свободной трактовки своих обязанностей, а в конечном результате снижается качество оказания услуг.

Д. В. Арсентьев

Российский государственный профессионально-педагогический университет

«МОИ ДОКУМЕНТЫ»: ИННОВАЦИЯ В ДОКУМЕНТАЦИОННОМ СОПРОВОЖДЕНИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ РОССИЙСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

В современном мире документы не перестают играть важную роль в жизни каждого человека, однако привычный материальный носитель не становится популярнее, во многом уступая электронному.

Российский государственный профессионально-педагогический университет (далее – РГППУ) в конце января анонсировал начало работы Центра документационного сопровождения обучающихся «Мои документы», главными целями которого являются:

- оптимизация документационного обеспечения сопровождения обучающихся;
- изменение способа взаимодействия Университета и обучающегося;
- создание административного механизма взаимодействия подразделений Университета;
- использование информационных систем (электронных сервисов) при осуществлении сопровождения обучающихся.

дателям в подборе необходимых работников» в центре занятости населения города Аткарска. Приказ Министерства занятости, труда и миграции Саратовской области от 28 октября 2013 г. № 212. // Консорциум Кодекс [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/467701130> (дата обращения 22.01.2017).

Весь процесс строится с использованием технологии «одного окна», при использовании которой обучающийся сдает один раз один минимальный необходимый набор документов в одном месте, одной формы, в одну службу, одному специалисту, и далее служба самостоятельно осуществляет все процедуры согласований и оформления.

Внедрение режима «одного окна», как одной из наиболее известных в мире сервис-ориентированных управленческих схем, является частью административной реформы органов исполнительной власти России¹.

Реализация принципа «одно окно» предполагает:

- упрощение процедур предоставления услуг для обучающихся, в том числе, оптимизация процесса предоставления услуги, сокращение времени предоставления услуг;
- исключение необходимости предоставления документов, не имеющих прямого отношения к обучающемуся;
- обеспечение прозрачности процесса предоставления услуг и исключение возможности необъективного принятия решения структурным подразделением университета, оказывающим услугу².

Сегодня в университете используются информационные системы 1С: Учебная часть, ТаймЛайн. Также был разработан дополнительный (электронный) сервис «Личный кабинет» студента университета для обеспечения возможности подачи заявления/обращения в Центр документационного сопровождения обучающихся «Мои документы» университета без необходимости личного присутствия.

Также стоит отметить, что все университетские сервисы интегрированы между собой, поэтому, например, авторизация в системе «Мои документы» происходит путем ввода персональных данных в системе «ТаймЛайн».

Немаловажен и тот факт, что совершить вход в систему после ввода ряда персональных данных может абсолютно любой пользователь, выбрав специальную вкладку «Гость».

В личном кабинете содержится каталог, в котором представлены документационные процессы, сгруппированные в девяти блоках: «Зачисление», «Особые категории обучающихся», «Отпуск», «Дополнительные услуги», «Перемена имени», «Справки, дубликаты, копии документов», «Социальная поддержка», «Перевод», «Отчисление».

Каждый блок содержит перечень конкретных процессов. После выбора конкретного документационного процесса, нажав на кнопку с названием данного процесса, можно ознакомиться с представленным на странице порядком подготовки нового документа. В верхней части веб-страницы под заголовком процесса размещено его информационное описание, а также указан срок готовности нового документа (в рабочих днях).

¹ Взгляд через одно окно // Директор информационной службы [Электронный ресурс]. URL: <https://www.osp.ru/cio/2005/10/379633/> (дата обращения 22.01.2017).

² РГППУ – управление сопровождения обучающихся // РГППУ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rsvpu.ru/upravleniya/upravlenie-soprovozhdeniya-obuchayushhixsya/> (дата обращения: 22.01.2017).

Наиболее трудоемкие виды документационных процессов предполагают подготовку студентом документов, необходимых для подготовки нового документа. На странице конкретного процесса приведен перечень документов, которые необходимо отсканировать (сфотографировать) в соответствии с определенным этапом подготовки нового документа (некоторые документационные процессы предполагают подготовку скан-копий (фотокопий) документов в несколько этапов, а не одновременно). В некоторых случаях достаточно оформить электронную заявку.

После получения электронной заявки на осуществление документационного процесса и скан-копий документов специалист Центра «Мои документы», ответственный за прием заявок/обращений:

- устанавливает личность студента/гостя;
- устанавливает предмет обращения;
- регистрирует заявление в Журнале регистрации и распределения заявлений/обращений в течение 1 рабочего дня с момента поступления заявки;
- вводит в автоматизированную систему персональные данные студента для формирования электронного заявления;
- направляет студенту/гостю электронное письмо-уведомление о поступлении заявки и скан-копий, информирует о готовности результата обращения.

В письме-уведомлении указывается регистрационный номер и дата регистрации заявки в Журнале регистрации и распределения заявлений/обращений на осуществление документационного процесса, фамилия специалиста, принявшего заявку. После регистрации электронной заявки можно отслеживать в «Личном кабинете» статус своего обращения.

На завершающем этапе оформления документов студент получает по электронной почте приглашение подойти в назначенное время в Центр документационного сопровождения обучающихся «Мои документы» с оригиналами документов для получения нового документа. Специалист Центра выдает документ(ы), являющиеся результатом осуществления документационного процесса, при предъявлении документа, удостоверяющего личность студента/гостя (его представителя), документа, подтверждающего полномочия представителя студента (доверенность, оформленная в установленном порядке) и оригиналов документов студента/гостя, если они были указаны в перечне документов для осуществления документационного процесса. Студент (его представитель) подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе Журнала учета выдачи документов¹.

Рассмотрев документационные процессы, протекающие в системе «Мои документы», можно провести сравнение с обычным деканатом, которым ранее пользовались студенты. В теории процесс получения пакета документов по запросам обучающихся становится намного проще, экономится личное время, а самое главное – на высоком уровне остается качество предоставляемых услуг.

¹ РГППУ – Мои документы // РГППУ [Электронный ресурс]. URL: http://uso.rsvpu.ru/Content/Guides/Guide_26.01.17.pdf (дата обращения: 22.01.2017).

Но можно ли говорить об успешном внедрении новой системы в жизнь университета? Необходимо рассмотреть практическую составляющую.

Для анализа системы «Мои документы» следует использовать метод анкетирования, где в качестве респондентов выступают студенты университета как главные пользователи нововведения. В этих целях была разработана следующая анкета, благодаря которой происходит сбор сведений для улучшения функционирования Центра документационного сопровождения обучающихся «Мои документы»:

Уважаемые студенты Российского государственного профессионально-педагогического университета!

Просим Вас ответить на содержащиеся в анкете вопросы, касающиеся функционирования Центра документационного сопровождения обучающихся «Мои документы», с целью дальнейшего анализа сводки результатов и выявления основных проблем системы, а также для подбора методов по их устранению.

1) Слышали ли Вы про Центр документационного сопровождения студентов «Мои документы»? (да/нет)

– довелось ли Вам использовать «Мои документы»? (да/нет)

– оперативно ли был выполнен Ваш запрос? (да/нет)

– пришлось ли Вам использовать обратную связь с сотрудниками центра? (да/нет)

– качество обратной связи. (информативное/оперативное/другое).

2) Считаете ли Вы данное нововведение удобным? (да/нет).

3) Планируете ли пользоваться системой «Мои документы» в дальнейшем? (да/нет).

4) Способны ли «Мои документы» во многом заменить деканат? (да/нет).

5) Какие плюсы и минусы Вы видите в этой системе? (свободное поле).

Благодарим за участие в анкетировании! Ваше мнение очень важно для дальнейшей деятельности Центра документационного сопровождения обучающихся «Мои документы».

В. А. Вершинина, Н. В. Кадникова
Свердловской областной педагогический колледж

РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В настоящее время в Российской Федерации действует ряд общегосударственных нормативно-правовых актов, регламентирующих общие правила подготовки, оформления и организации работы с документами в организациях и учреждениях. Нормативно-методические документы по документационному обеспечению управления разрабатываются различными органами государственной власти и управления в соответствии с их компетенцией.

Далее рассмотрим характеристику некоммерческой организации, ее направленность, основные отличия некоммерческой организации от коммерческой организации, а также правовое регулирование и документирование данного вида деятельности.