

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

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ
В СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ ПОЧТ РОССИИ

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
профиль подготовки «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

Идентификационный код ВКР: 719

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
«_____» _____ 2018г.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ
В СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ ПОЧТЫ РОССИИ

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
профилю подготовки «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

Идентификационный код ВКР: 719

Исполнитель:
студент группы Мг-411С ПДО

К.И. Зайнуллина

Руководитель:
Заведующий кафедрой ДП ,
канд. ист. наук

М.Б. Ларионова

Нормоконтролер:
доцент кафедры ДПО,
канд. ист. наук

С.Л. Разинков

Екатеринбург 2018

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| 1. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФГУП «ПОЧТА РОССИИ» И БЕЛОРЕЦКОГО СП ФГУП «ПОЧТА РОССИИ» | 7 |
| 1.1. Характеристика ФГУП «Почта России» и Белорецкого СП ФГУП «Почта России» | 7 |
| 1.2. Нормативное обеспечение работы с документами в СП ФГУП «Почта России» | 15 |
| 2. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СП ФГУП «ПОЧТА РОССИИ» И ЕГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ | 23 |
| 2.1. Организация документационного обеспечения деятельности СП ФГУП «Почта России» | 23 |
| 2.2. Разработка рекомендаций по совершенствованию документационного обеспечения деятельности СП ФГУП «Почта России» | 33 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 43 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ..... | 45 |

ВВЕДЕНИЕ

Успешная деятельность любой организации в настоящее время практически невозможна без определенной культуры работы персонала с документами, без четкой корпорации делопроизводства. Важной составляющей профессиональной подготовки и компетенции специалиста является умение грамотно, правильно в соответствии с действующими нормами оформить служебный документ и обеспечить его сохранность наряду с глубокими специальными знаниями и владением основами делового общения.

В современных условиях у большинства организаций любой формы собственности существует большой объем информации, который формируется за счет переписки с деловыми партнерами, органами государственной власти, с разными территориальными подразделениями и прочими организациями. Весомую часть информации передается с использованием бумажных документов. В течение продолжительного времени наблюдается большое увеличение объема информации, которая распространяется по электронным каналам, в том же и электронные документы.

На объем документооборота влияет огромное число факторов, таких как, появление новых физических и юридических лиц, осуществление роста производственных, и различных торговых связей, возникновение новых видов продукции, использование и распространение информации, связанной с документами и т.д. Для таких условий важно проведение процессов упорядочения используемой документируемой информации, проведение улучшений организации работ с разными документами. Эффективное документационное обеспечение управления деятельностью организаций предоставляет оперативную возможность заинтересованным лицам получить необходимую информацию о деятельности предприятия и прочее.

Актуальность выбранной темы обуславливается тем, что анализ системы документационного обеспечения управления деятельностью в государственных

учреждениях позволяет совершенствовать процессы управления, повышая качество управленческих процессов.

Особый интерес вызывает проблема формирования структуры и условий функционирования документационного обеспечения деятельности, включающая в себя организационные документационных и информационных потоков, создание оптимальных условий для их эффективного функционирования, выявление источников информации, приобретение, обработка, хранение и передачу документированной и не документированной информации.

Объектом исследования является структурное подразделение «Почта России» в городе Белорецк.

Предмет исследования – документационное обеспечение деятельности СП «Почта России».

Целью выпускной квалификационной работы является определение путей совершенствования документационного обеспечения деятельности СП ФГУП «Почта России».

Для достижения поставленной цели следует решить следующие задачи:

- дать характеристику рассматриваемому предприятию СП «Почта России»;
- изучить организацию документационного обеспечения деятельности СП «Почта России»;
- разработать рекомендации по совершенствованию документационного обеспечения деятельности исследуемой организации.

При написании выпускной квалификационной работы использовались законодательные и нормативно-методические документы, опубликованные и неопубликованные источники, справочная, исследовательская, научная литература, периодические издания и специальная литература. Отечественным документоведением к настоящему времени накоплен значительный объем знаний, отраженный в сборниках статей, учебных и методических пособиях, материалах конференций. К сожалению, до сих пор нет крупных

монографических исследований по теме исследования данной работы. Опубликованные работы, используемые в выпускной квалификационной работе, представлены в основном учебниками и учебными пособиями.

Так же в ВКР были использованы учебные пособия А.Н. Аверина¹, Т.Ю. Базарова², Т.И. Захарова³, которые содержат информацию, необходимую для делопроизводителей о правилах составления документов по действующим стандартам. В учебных пособиях Орловского Ю.П., Кузнецова Л.Д., Белицкой И.Я., Корякиной Ю.С. представлены примеры заполнения основных документов, учреждения; приведены образцы оформления записей в трудовых книжках и личных делах работников, примерные образцы трудовых договоров по общеотраслевым должностям руководителей, специалистов, служащих и рабочих, а также примеры должностных инструкций работников⁴.

Для написания выпускной квалификационной работы использовались учебные пособия М.И. Басакова; В.И. Андреев Делопроизводство: организация и ведение, а также материал периодических изданий по делопроизводству, результат практических исследований авторов других изданий, посвященных тематике, справочная литература и другие актуальные источники информации.

К числу нормативных источников, использовавшихся при написании работы относятся: Гражданский кодекс Российской Федерации⁵; Трудовой

¹ Аверин А.Н. Управление персоналом, кадровая и социальная политика в организации. – М.: Флинта, 2016. – 420 с.

² Базаров Т.Ю. Управление персоналом развивающейся организации: учебное пособие. – М.: ИПК Госслужбы, 2016. – 358 с.

³ Захарова Т.И. Делопроизводство в кадровой службе // Московская финансово-промышленная академия. М., 2015. – 211 с.

⁴ Орловский Ю.П., Кузнецов Л.Д., Белицкая И.Я., Корякина Ю.С. Кадровое делопроизводство (правовые основы). Практическое пособие. / под ред. Ю.П. Орловского «КОНТРАКТ», «ИНФРА-М», 2016. – 240 с.

⁵ Гражданский кодекс Российской Федерации. (ГК РФ): Федеральный закон от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ (в ред. от 29.12.2017) // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

кодекс Российской Федерации¹; Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»²; Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации»³; Государственная система документационного обеспечения управления; Унифицированная система документации. Требования к оформлению документов⁴.

Методическую базу исследования составили: Государственная система документационного обеспечения управления, которая устанавливает единые требования к документированию и корпорации работы с документами; Методические рекомендации по разработке инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, а также государственные стандарты на документацию и работу с документами, в том же числе ГОСТ ГОСТ Р 7.0.8-2013 в котором закреплено современное толкование терминов и определений по делопроизводству, архивному делу.

Структура работы ВКР состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников.

¹ Трудовой кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 30.12.2001 № 197-ФЗ (в ред. от 31.12.2017) // Собрание законодательства РФ. 2002. 7 января. № 1. Ч. 1. Ст. 3.

² Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2004. № 43. Ст. 4169.

³ Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2011. № 31 (часть I). Ст. 3448.

⁴ ГОСТ Р.6. 30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М: Издательство стандартов, 2003. – 19 с.

1. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФГУП «ПОЧТА РОССИИ» И БЕЛОРЕЦКОГО СП ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»

1.1. Характеристика ФГУП «Почта России» и Белорецкого СП ФГУП «Почта России»

Федеральное государственное унитарное предприятие «Почта России» является единственным поставщиком почтовых услуг на всей территории Российской Федерации. Процесс образования Предприятия был начат в 2003 году, согласно постановлению правительства РФ был начат процесс реструктуризации почтовой отрасли страны. В начале 2003 года было произведено объединение всей почтовой отрасли в рамках единого юридического лица – «Почта России». В конце 2006 года создание единого почтового оператора было завершено с созданием филиала «Почта России» в последнем, не охваченном филиальной сетью регионе РФ – Республике Татарстан.

«Почта России» – национальный почтовый оператор, предоставляющий универсальные услуги почтовой связи, а также ряд финансовых и коммерческих сервисов на территории Российской Федерации.

Почта России – одна из крупнейших и наиболее значимых компаний страны, выполняющая важнейшие социальные функции, входит в перечень стратегических предприятий России.

Почта России включает в себя 42 тысячи отделений по всей стране и объединяет один из самых больших трудовых коллективов – около 350 тысяч почтовых работников.

В 2016 году Почта России приняла, обработала и доставила более 1,6 млрд. писем, 54 млн. посылок и 75,4 млн. единиц денежных переводов.

Структура филиальной сети Предприятия представлена на Рисунке 1 Структура филиальной сети «Почта России».

Управления федеральной почтовой связи (УФПС) являются филиалами Предприятия и располагаются в каждом регионе РФ.

Почтамты образуются в крупных территориальных образованиях (например, московский и питерский почтамты).

На нижнем уровне структуры располагаются отделения связи (ОС).

Непосредственное оказание услуг осуществляется в почтамтах и отделениях связи.

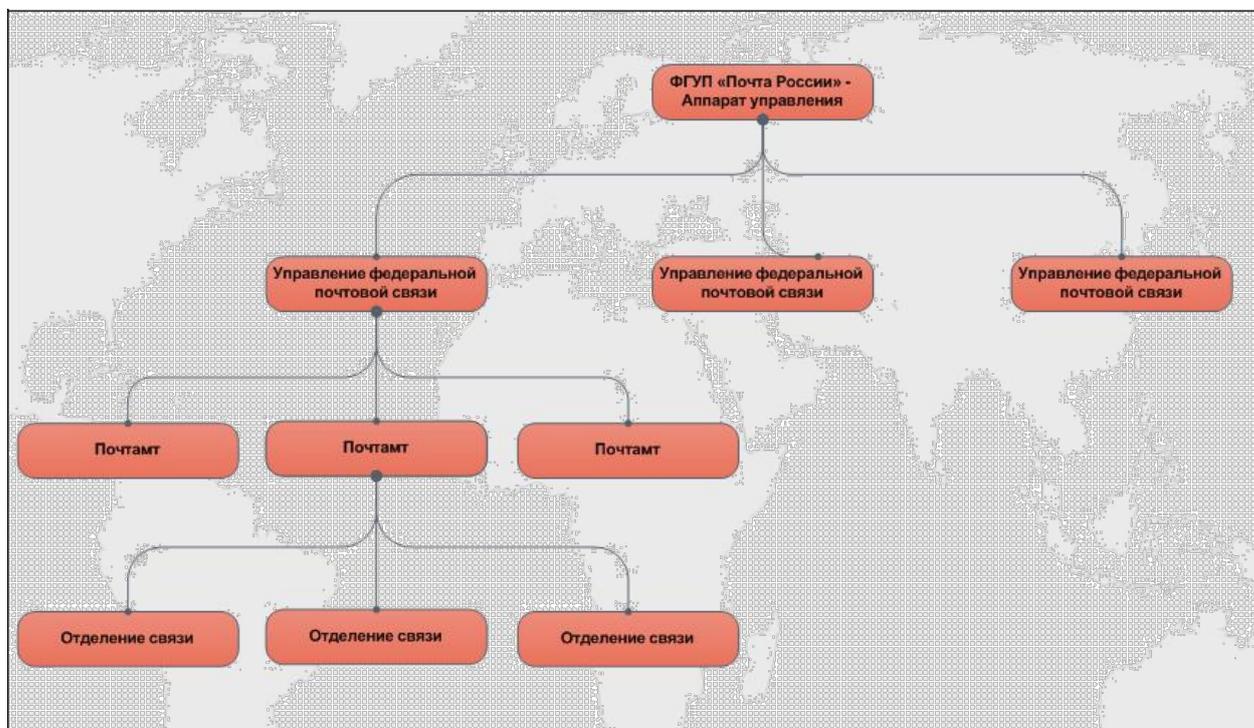


Рисунок 1 – Структура филиальной сети «Почт России»

Параллельно с приведенной выше структурой, существует сеть магистральных сортировочных центров (МСЦ), на базе которых осуществляется вся логистика Предприятия.

В целом по предприятию средняя численность персонала составила 351 753 человека, средняя заработная плата – 18 745 рублей в месяц. Расходы на персонал включают: ФОТ, отчисления с ФОТ, расходы на страхование работников, отчисления в НПФ, расходы на обучение работников. 40 платы к прошлому году составил 1%. При этом следует отметить, что предприятие продолжило программу повышения заработной платы своим работникам: с 01.12.2015 была повышена заработная плата сотрудников отделений почтовой связи. В целом рост окладно составляющей составил 10%. Одновременно с повышением зарплаты принято решение об изменении системы оплаты труда

сотрудников ОПС, а именно о переходе со сдельной на повременную систему оплаты труда для всего персонала отделений почтовой связи.

Вознаграждение генерального директора рассчитывается в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 02.01.2015 № 2 «Об условиях оплаты труд руководителей ФГУП». Размер вознаграждения руководителя ФГУП «Почта России» по результатам финансово-хозяйственной деятельности предприятия за предшествующий календарный год определяется по результатам достижения предприятием показателей экономической эффективности его деятельности за соответствующий период с учетом личного вклада руководителя ФГУП «Почта России» в осуществление основных задач и функций, определенных уставом предприятия.

Предоставляемые в настоящее время Предприятие услуги можно разделить на шесть больших групп:

- традиционные почтовые услуги;
- финансовые услуги;
- страховые услуги;
- торговые услуги;
- инфокоммуникационные услуги;
- логистические услуги.

Данные услуги оказываются на всей территории РФ и служат важнейшим инструментом поддержания целостности страны. Предприятие позиционирует себя в первую очередь как социально-значимого поставщика услуг, экономическая составляющая деятельности которого не является основной.

Стратегия развития предполагает существенное увеличение почтового трафика, в том числе из-за рубежа, наравне с ускорением движения почты по сети и ужесточением контрольных сроков прохождения. Действующая логистическая инфраструктура, основанная на сети относительно небольших

сортировочных узлов с ручной технологией обработки почты, не рассчитана на увеличение обработки почты с сохранением качеств предоставляемых услуг.

Низкая глубина сортировки на объектах требует наличия нескольких точек дополнительной подсортировки на маршруте, что, в свою очередь, сокращает скорость перемещения отправлений, а также формирует дополнительный объем затрат на обработку почты и перевозку между узлами.

В целях достижения стратегических целей по срокам обработки почты требуется строительство сети логистических почтовых центров в крупнейших точках обмена с автоматизацией процесса сортировки, наличием места международного почтового обмена, обеспечением доступности транспортной инфраструктуры (авто, ж/д, авиа). Задачи логистических центров:

- обеспечение глубокой сортировки почты в зонах обслуживания ЛЦ;
- сокращение количества транзитных точек в процессе перевозки почты;
- выполнение широкого набора функций: прием корпоративных клиентов, обработка международной почты, прочие сервисы;
- существенный рост выработки персонала сортировки и сокращение себестоимости обработки отправления;
- сокращение времени пересылки почтовых отправлений на магистральных маршрутах и на региональном уровне.

В 2015 году продолжалась работа по увеличению эффективности использования собственного парка, улучшения контрольных сроков и соблюдения расписания при помощи автоматизированной системы мониторинга транспортных средств АСМТС. В 2015 году дополнительно к базовой функциональности были реализованы следующие инициативы:

- формирование централизованной отчетности с целью контроля за пробегам и соблюдением расписания с использованием АСМТС на филиалах;
- установлены целевые показатели по расхождению пробега между показаниями АСМТС и путевыми листами водителей в 10%.

По результатам 2015 года были существенно сокращены расхождения между показаниями АСМТС и данными путевых листов (с 40% до 10%) за счет корректировки расписаний и контроля работы водителей.

Внедрение АСМТС позволило:

- автоматизировать существующие производственные процессы управления почтовыми автомобильными и железнодорожными перевозками;
- повысить оперативность получения и достоверность информации о местонахождении и состоянии почтового транспорта ;
- обеспечить дополнительную безопасность на почтовых автомобильных и железнодорожных маршрутах;
- повысить качество почтовых услуг за счет соблюдения контрольных сроков прохождения почты.

Далее в рамках ВКР рассмотрим деятельность филиала СП ФГУП «Почта России» в г. Белорецк, Белорецкого района Республики Башкортостан. Юридическое лицо зарегистрировано 21 января 2003 года регистратором Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 39 по Республике Башкортостан.

ППО ОСП Белорецкого Почтамта УФПС РБ – Филиала СП ФГУП «Почта России» находится по юридическому адресу 453500, Республика Башкортостан, Белорецкий район, город Белорецк, улица Ленина, 41. Организации присвоены ИНН 0256007870, ОГРН 1030200001303, ОКПО 42993311.

Немаловажное значение в деятельности предприятия играет его организационная структура. Трудовые отношения работников СП ФГУП регулируются трудовым законодательством Российской Федерации и Коллективным договором.

Управление СП ФГУП осуществляет начальник почтамта, он действует как полномочный представитель филиала на основании доверенности, выданной директором филиала.

СП осуществляет бухгалтерский, налоговый и управленческий учет всех хозяйственных операций, документооборот ведется на основе законодательства

РФ, положения по учетной политике и прочих распорядительных документов филиала. Ответственность за организацию учет и документооборота в СП несет начальник. Результаты деятельности подразделения отражаются в регулярной отчетности, которая предоставляется в объеме и сроки установленные филиалом.

Главный бухгалтер подчиняется непосредственно начальник СП. Без подписи главного бухгалтера подразделения денежные и расчетные документы, финансовые и кредитные обязательства считаются недействительными и не должны приниматься к исполнению.



Рисунок 2 – Организационная структура Белорецкого СП ФГУП «Почта России»

Проверка финансово-хозяйственной деятельности СП может осуществляться контрольно-ревизионны управлением предприятия и должностными лицам , а также внешними аудиторскими организациями.

Начальник почтамта руководит деятельностью предприятия, представляет интересы СП ФГУП «Почта России» на территории деятельности филиала в целях исполнения задач и функций, возложенных на их Филиал во всех организациях.

Заместители начальника следят за производственным процессом, за выполнением планов, разрабатывают методы по повышению рентабельности работы предприятия.

Бухгалтерская группа во главе с главным бухгалтером осуществляет контроль за финансово-хозяйственной деятельностью предприятия, составляют отчеты и предоставляют их в Филиал, налоговые органы, органы статистики и т.д.

Отдел экономики почтамта осуществляет планово-экономическую, финансовую и учетно-аналитическую работу, ведет контроль над ходом выполнения установленных планов, разрабатывает планы по экономическому развитию почтамта.

Все отделы находятся в непосредственном подчинении у директора, поэтому руководители отделов получают приказы и распоряжения непосредственно от директора почтового отделения.

Изучая работу системы управления, следует более детально изучить персонал организации. Для того чтобы дать полную характеристику персонала СП ФГУП «Почта России» проведем анализ удельного веса каждой категории работающих на предприятии, рассмотрим их образование, половозрастной состав, а также показатели движения рабочей силы.

Структура персонала зависит от особенностей предприятия. Удельный вес каждой категории работающих меняется с развитием техники, инноваций, организации производства.

В 2015 году структура работников предприятия СП ФГУП «Почта России» сложилась следующим образом, количество работающих составляло 588 человек, из них подавляющую часть составили рабочие специальности, а именно 418 лиц или 71,1 % в общей структуре работающих, руководители – 1,4 % (8 человек), специалисты – 21,8 % или 128 человек в абсолютных показателях, служащие – 5,8 %.

В 2016 году произошло незначительное уменьшение общего количества работающих (на 5 чел. и составило 585 человек), количество рабочих

увеличилось на 10 человек, и часть в общей структуре работающих выросла на 2,1 % и составила 73,2 %, соответственно уменьшаются части других категорий работающих, количество руководителей осталось неизменным в течение всего периода, их часть в структуре работающих уменьшилась на 0,4 % и составила 1,0 % в 2016 году, часть специалистов составила 20,7 % на конец 2016 года (уменьшена на 1,1 % в сравнении с 2015 годом), часть служащих уменьшилась с 5,8 % в 2015 году до 5,1 % в 2016 году.

Предприятие имеет наибольшее количество рабочих должностей, что составляет 73,2% от общей численности, то есть предприятие в основном выполняет процессы оказания услуг. Малую часть численности составляют руководители – 1 %, что говорит о высоком уровне профессиональной подготовке и ориентации.

Соответственно структуре работающих, на 2016 год подавляющее большинство (рабочие основного состава) имеют среднее образование, а именно 308 лиц, 151 работник предприятия – высшее образование. Эти данные отражают невысокий квалификационный уровень рабочих в СП «Почта России», и является серьезной проблемой для качественного выполнения работы.

Таким образом, несмотря на быстрое развитие автоматизированных систем электросвязи, космической и электронной связи, почтовая связь, по нашей оценке, сохранит своё огромное значение и в обозримом будущем. Подтверждением этого вывода является наметившийся в последнее десятилетие рост доли услуг связи в затратах на развитие информационных технологий.

Существовавшая ранее децентрализованная система управления почтой являлась вынужденной. Дробление оказало негативное влияние на эффективность деятельности почтовой отрасли. Почтовая связь в силу своей социальной значимости нуждалась в централизованном управлении и контроле. Выдвинув задачи повышения рентабельности почтовых отделений и объединения филиалов, руководство компании вернулось

к централизованной системе организации почтовой сети, которая позволила повысить качество услуг и обслуживания.

1.2. Нормативное обеспечение работы с документами в СП ФГУП «Почта России»

Организация работы с документами затрагивается во многих нормативных правовых и методических документах. Поэтому в СП ФГУП «Почта России» имеется нормативна -правовая, методическая и справочная информация, относящаяся к работе с документами.

В последние годы роль и важность нормативной базы значительно возросла. Деловая документальная связь на все уровнях начала осуществляться в соответствии с общепринятыми правилами.

Работа с документами строится на основе законодательных и нормативных документов по вопросам документирования и работы СП ФГУП «Почта России». Для того чтобы вновь созданный докумен стал юридически действительным, он оформляется в соответствии с действующими правилами и положениями. В то же время в СП ФГУП «Почта России» применяется единая система правил для подготовки документации того же типа, то есть она должна указывает, как должен быть написан документ, что он должен включать, кто имеет право подписывать и какая печать может аутентифицировать документы.

Документальная нормативная база, регулирующая многочисленные вопросы, среди прочего, устанавливает правила оформления документов, работы с ними, обеспечивает безопасность используемых документов, регулирует порядок передачи документов в архив, обеспечивает управление различными другими службами (что определяе их специфическую функцию, штат, структуру).

В настоящее время в Российской Федерации существует целый ряд правовых актов, регламентирующих общие правил подготовки, оформления и

организации работы с документами. Нормативно-методические документы для обеспечения документирования управления разрабатываются различными государственными органами и управлением в соответствии с их компетенцией.

Первым основным законом нашей страны является Конституция Российской Федерации. С точки зрения документации, ее важность заключается в том, что Конституция РФ устанавливает субординацию нормативных правовых актов. Статья 15 Конституции определяет, что законы и иные правовые акты, принимаемые в Российской Федерации, не должны противоречить Конституции Российской Федерации.

Нижестоящим источником является закон, нормативный акт, принятый в особом порядке законодательным органом или референдумом, выражающий волю народа, обладающий наибольшей юридической силой после Конституции и регулирующий социально значимые, типичные и устойчивые общественные отношения.

Таким образом, правовая база делопроизводства включает в себя Конституцию Российской Федерации, международные договоры (регулирующие конституционные по своему характеру отношения и при условии их ратификации в РФ, при вступлении в действие имеют приоритет над законом), законодательные акты Российской Федерации в сфере информации и документации, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Председателя Правительства Российской Федерации, регулирующие вопросы документирования на федеральном уровне, правовые акты федеральных органов исполнительной власти (министерств комитетов, служб, агентств и др.) как общего, так и ведомственного характера, нормативно-правовых актов представительных и исполнительных органов субъектов РФ и их территориальных образований, регулирующих вопросы делопроизводства, нормативно-правовых актов нормативного и инструктивного характера, методических документов по делопроизводству учреждений, организаций и предприятий, государственных стандартов документации; единые системы документооборота;

общероссийские классификаторы технико-экономическо и социальной информации, государственная система управлени документационным обеспечением, основные требования к документа и услугам документального обеспечения (ГСДОУ), нормативные документы по организации управленческо работы и охраны труда, нормативные документ по организации архивного хранения документо ; законодательные акты субъектов Российской Федерации и правовые акты, принятые органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Говоря о составе нормативно-правовой базы ДОУ, стоит сказать, что в неё входят законодательные акты, касающиеся сферы информации, документации, ГС ДОУ, различного рода распоряжения, постановления, принятые правительством, федеральными исполнительными органами, в которых на государственном уровне рассматриваются вопросы ДОУ, документация, регламентирующая организацию, охрану управленческого труда работников службы ДОУ, акты, разработанные органами исполнительной власти, правительством субъектов РФ, их территориальными образованиями, которые регламентируют вопросы ДОУ, системы унификации документации, правовые акты, имеющие инструктивные, нормативный характер, методическая документация по ДОУ различных учреждений и государственные документы, действующие стандарты.

Важным нормативно-правовым актом в области ДОУ является Федеральный закон от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защит информации». Этот закон более четко определил все положения, касающиеся терминологии данной сферы. Он устанавливает требования к распространению, предоставлению информации, а также к ее защите. Закон закрепил обязательность документирования информации, урегулировал отношения, возникающие при создании и использовании информационных технологий, установил обязанность предоставления информации государственным органам.

Другой базовый документ для делопроизводственных структур – Федеральный закон РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 №59-ФЗ. Этот нормативный акт был особенно необходим, так как имеет прямое отношение к социальной сфере, являющейся одной из важнейших составляющих общественной стабильности. В обращении граждане могут затронуть вопросы, касающиеся как интересов всего общества, так и прав, и законных интересов автора обращения или других граждан. Закон устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами и распространяется на иностранных граждан и лиц без гражданства. Все принятые обращения подлежат обязательному рассмотрению. Ответ на обращения подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Одним из основных ГОСТов является ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», принятый и введенный в действие постановлением Госстандарт России от 03.03.2003 № 65-ст. Он распространяется на всю организационно-распорядительную документацию (приказы, распоряжения, протоколы, акты, решения, письма). В нём содержится информация о состав реквизитов, требования, предъявляемые к оформлению деловых бумаг, бланков.

Следующий не менее важный ГОСТ, это 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», утвержденном Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст.

В дополнение к указанному закону Российским правительством был утвержден «Перечень документов, обмен которыми между организациями, органами при оказании государственных услуг и исполнении госфункций

осуществляется в электронном виде» от 17 марта 2011 года №442-р. Вместе с тем им подписан «План мероприятий по переходу федеральных исполнительных органов на безбумажный документооборот» от 12 февраля 2011 года №176-р.

Все они должны учитываться при организации делопроизводства, прежде всего органам представительной и исполнительной власти субъектов Федерации, а также организациями, учреждениями и предприятиям, действующими на их территории.

Документационное обеспечение управленческой деятельности возложено на секретаря. Секретарь ведет учет документации по всей деятельности совместного предприятия в соответствии с инструкцией по делопроизводству. Весь состав документации, поступающий в организации, ведет старший кассир. Старший кассир принимает непосредственное участие в принятии и обработке запросов от посетителей, которые затем передаются секретарю.

Основным нормативно-методическим документом, на который опирается секретарь-делопроизводитель при работе с документами является инструкция по делопроизводству, он определяет и устанавливает единый порядок составления, оформления документов и работы с ними в СП ФГУП «Почта России». Разрабатывается инструкция на основе общегосударственных нормативных документов: государственных стандартов на унифицированные системы документации, типовой инструкции по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации, основных правил работы ведомственных архивов, методических материалов архивной службы, ведомственных правил и т.д.

Но в то же время, опираясь на общегосударственные нормативы, инструкция по делопроизводству должна отражать все особенности постановки делопроизводства определенной организации: структуру службы делопроизводства, состав должностей служащих, осуществляющих делопроизводственное обслуживание, состав документов, создаваемых в учреждении, степень компьютеризации делопроизводственных операций

(ведение отдельных операций с помощью компьютера или использование комплексной систем автоматизации делопроизводства и организации движения документов), наличие архивов в традиционной и электронной форме и т.д.

Таким образом, инструкция по делопроизводству всегда индивидуальна и учитывает все особенности как состава документов, так и технологии их обработки.

Рассмотрим структуру инструкции по делопроизводств в СП ФГУП «Почта России», в данном случае он не регламентирована нормативно-методическим документами. Инструкция включает общие положения, тематические разделы и приложения.

В разделе «Общие положения» установлено:

- сфера распространения инструкции;
- ответственность за ее несоблюдени ;
- подразделение, которое отвечает за единый порядок документирования и организацию работы с документами в организации и в структурных подразделениях;
- нормативно-методическая база.

Тематические разделы, как правило, начинаются с раздела «Правила составления и оформления документов», где определяются:

- виды и разновидности документов, используемы для документирования распорядительной, организационной, информационной деятельности;
- общие правила подготовки и оформления документов;
- правила подготовки отдельных видов распорядительны документов, включая порядок визирования, согласования, утверждения и подписания.

Раздел « Организация документооборота и исполнения документов» включает несколько подразделов.

В разделе «Регистрация документов» устанавливаетс :

- порядок регистрации входящих, исходящих и внутренних документов;

- сроки, формы и методы регистрации;
- правила индексации документов.

В разделе инструкции по делопроизводству «Контроль над исполнением документов» устанавливаются :

- категории документов, подлежащих обязательному контролю;
- порядок их постановки на контроль;
- технология контроля (формы контрольных карточек, применение отметок на документах и др.);
- обязанности исполнителей;
- типовые сроки исполнения;
- порядок обобщения данных по контролю за исполнением документов;
- порядок информирования руководителей об исполнительской дисциплине.

Раздел «Оперативное хранение документов» содержит :

- правила хранения документов в службе делопроизводства и в структурных подразделениях организации;
- устанавливает ответственность определенных должностных лиц за сохранность документов;
- правила формирования в дела отдельных категорий документов;
- порядок разработки и использования номенклатуры дел ;
- порядок систематизации и индексации дел.

В разделе «Подготовка документов к сдаче в архив» включаются :

- порядок проведения экспертизы (отбора документов для хранения и уничтожения);
- правила подготовки дел к хранению;
- требования к описанию и оформлению дел;
- порядок передачи дел в архив.

Состав тематических разделов инструкции по делопроизводству может изменяться и дополняться в зависимости от условий работы и принятой

технологии. В инструкции по делопроизводству имеются раздел по работе с обращениями граждан, с документами с ограниченной сферой распространения, и техническому обеспечению подготовки документов (печатани, звукозапись, стенография, факсимильная связь и т.д.).

К инструкции по делопроизводству составлены приложения, которые содержат справочно- иллюстративного материал, систематизированный в порядке расположения разделов. В приложения помещают схемы документопотоков, оттиски печате и штампов, образцы бланков, образцы заполнения форм документов, примеры оформления отдельных видов документов, перечни контролируемых документов, формы и учета, формы номенклатуры дел и др.

Таким образом, состав документации и процессы работы с ней, используемые в деятельности СП ФГУП «Почта России» определяются компетенцией и функцией самой организации, порядком решения вопросов, объемом и характером взаимосвязей с другими организациями. Используемая в деятельности СП ФГУП «Почта России» документация позволяет регламентировать его функционал, отслеживать четкость выполняемых операций в рабочем процессе.

2. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СП ФГУП «ПОЧТА РОССИИ» И ЕГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

2.1. Организация документационного обеспечения деятельности СП ФГУП «Почта России»

Анализ документационного обеспечения деятельности СП ФГУП «Почта России» проведем по следующей схеме:

- анализ организационно-правовых документов;
- анализ организации документационного обеспечения деятельности;
- анализ информационных технологий, используемых в документационном обеспечении деятельности СП ФГУП «Почта России»;
- анализ организации оперативного хранения документов.

Как и в деятельности любой организации в СП ФГУП «Почта России» создаются организационно-правовые документы. Это документы, определяющие ее компетенции, структуру, штатную численность и должностной состав, функциональное содержание деятельности организации, статус ее сотрудников и права, обязанности, ответственность и иные стороны деятельности организации.

К организационным документам относятся: свидетельство о регистрации СП ФГУП «Почта России», штатное расписание, должностные инструкции сотрудников, договора.

Организационно-правовые документы содержат в себе положения, которые основаны на нормах административного права и которые являются обязательными для исполнения. Такие документы являются правовой основой деятельности организации.

Штатное расписание – это правовой акт, устанавливающий штатную численность организации, состав должностей и объемы оплаты труда сотрудников. Форма штатного расписания утверждена постановлением Госкомстатом от 06.04.2001 г. № 26 (форма Т-3 в Альбоме форм первичной

учетной документации), где указан исключительно должность, количество сотрудников, графи работы и их обязанности. Штатное расписание разрабатывается и действует в течение одного календарного года. Штатное расписание завизировано директором и утверждено приказом.

Должностная инструкция в СП ФГУП «Почта России» является нормативно-правовым актом, изданным с целью регулирования организационно-правового статуса работника, его обязанностей, прав, обязанностей и обеспечения условий для его эффективной работы.

Должностные инструкции играют организационную, нормативную и руководящую роль. Они позволяют четко разграничивать обязанности и права между сотрудниками, устранять частичное совпадение при выполнении ими индивидуальной работы и устанавливать связи между сотрудниками, занимающими различные должности

Должностные инструкции разрабатываются не для всех должностей, которые предусмотрен штатным расписанием СП ФГУП «Почта России», а только для начальника почтамта, операторов 1,2,3-класса, ночных операторов, почтальонов. Для администратора зала СП ФГУП «Почта России» и охраны должностная инструкция не предусмотрена. Должностные инструкции утверждены директором СП ФГУП «Почта России». В оригинальных должностных инструкциях сотрудников размещена ознакомительная виза: знакома с инструкциями, датой и подписью.

Основной целью организационно-распорядительных документов в СП ФГУП «Почта России» является регулирование и координация деятельности, которые позволяют организации достигать поставленных целей и получать наибольший эффект от своей деятельности. Распорядительные документы содержат управленческие решения, обязательные для выполнения.

В состав административных документов СП ФГУП «Почта России» входят приказы, решения, распоряжения и распоряжения, которые издаются по инициативе руководителя в пределах его полномочий для выполнения

административно-исполнительной деятельности в период выполнения возложенных на организацию задач.

Приказ издается в СП ФГУП «Почта России» единолично директором предприятия с целью разрешения организационных, финансовых, кадровых и иных вопросов его деятельности. Приказы издаются по вопросам основной деятельности и по личному составу.

Процессы принятия управленческих решений в совместном предприятии «Почта России» основаны на сборе и обработке объективной и достоверной информации. Информация о фактическом состоянии дел в систем управления содержится в разных источниках, но основное место в них занимают справочно-информационные документы, такие как акты, справки, сводки, докладные записки, предложения, переписка и др.

Документы этой системы играют официальную роль в отношении организационных, правовых и административных документов. Справочно-информационные документы не содержат указаний, не обязывают действовать строго определенным образом, как административные документы, но предоставляют информацию, поощряющую принятие конкретных решений, иными словами – инициировать управленческие решения, позволяющие выбрать тот или иной способ управленческого влияния.

Особенностью справочно-информационных документов является то, что они идут снизу вверх по системе управления: от работника к руководителю организации.

Все документы, которые обращаются в системе документооборота в СП ФГУП «Почта России» разделяют следующим образом:

- входящие;
- исходящие;
- приказы;
- внутренние;
- финансовые;
- служебные.

Большое количество времени секретарь затрачивает на оформление, регистрацию и направление заявок. В настоящее время данный процесс может быть полностью автоматизирован с помощью информационных технологий.

Маршруты работы с входящими и исходящими документопотокам в СП ФГУП «Почта России» представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Маршруты работы с входящими и исходящими далее документопотоками

| Электронная работа с входящей документацией | Электронная работа с исходящей документацией |
|---|---|
| 1. Получение документа | 1. Создание проекта документа |
| 2. Экспедиционная обработка | 2. Проверка секретарем |
| 3. Рассмотрение документа | |
| 4. Регистрация | 3. Согласование (визирование при необходимости) |
| 5. Передача адресату (конкретное подразделение) | |
| 6. Рассмотрение руководителем подразделения | 4. Подписание руководителем документа |
| 7. Назначение и передача исполнителю | 5. Регистрация документа |
| 8. Исполнение документа | |
| 9. Контроль за исполнением | |
| 10. Направление документа в дело | 6. Направление документа в дело |

После получения документа секретарь производит экспедиционную обработку, рассматривает документ на предмет адресата, регистрирует в системе. Регистрация нового документа производится на основе существующего с заполнение регистрационной учетной карточки на бумажном носителе.

Немного иначе состоит процесс работы с исходящей документацией. Первым этапом можно считать инициировани проекта исходящего документа, который осуществляетс путем выдачи задания исполнительным директоро , руководителем подразделения или вызвано необходимостью в ответе на полученный документ самим адресатом. Далее производится согласование проекта документа с заинтересованными подразделениями внутри организации. Все необходимы замечания по данной разработке прикрепляются к отдельному файлу, отправляются вместе с копии электронного файла проекта документа на подпись. Зарегистрированный документ, в зависимости

от адресата, распечатывается и передается в бумажном виде посредством различных средств коммуникации (почта, электронная почта, факс).

Схематически работу с исходящей и входящей документацией на примере письма подразделения «Почта России» можно изобразить, как представлено на рисунке 3.

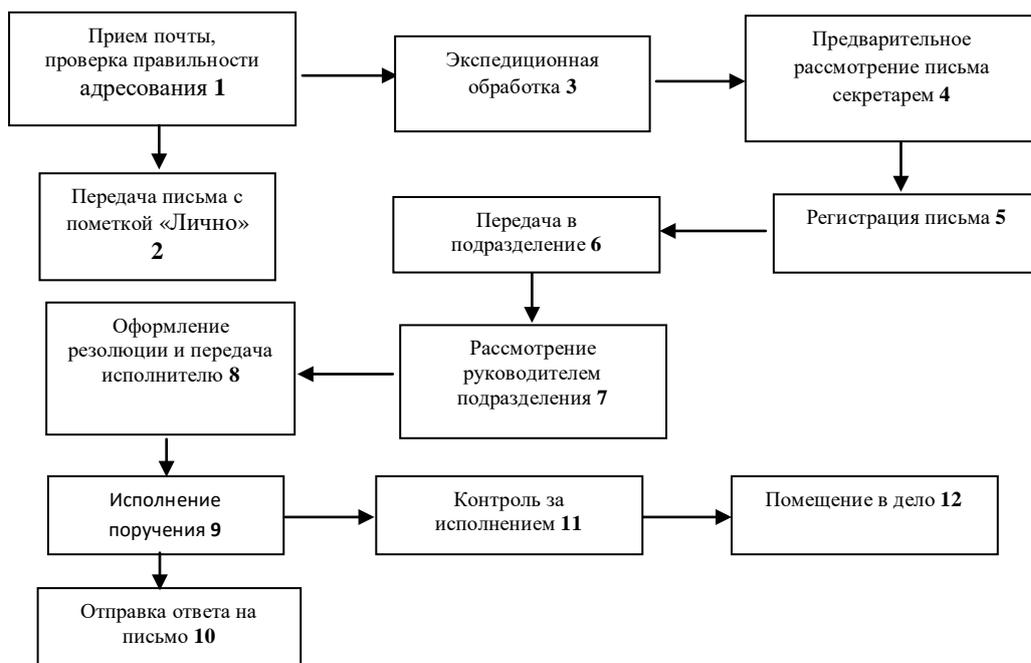


Рисунок 3 – Маршрут движения письма

Работа с внутренней документацией в СП ФГУП «Почта России» состоит из следующих этапов:

- получение указания на разработку;
- подготовка проекта документа;
- согласование (визирование);
- передача адресату;
- отметка о доставке;
- выдача (оформление) резолюций;
- постановка на контроль;
- отчет об исполнении;
- помещение документа в дело, текущее и архивное хранения.

Исследование движения внутренней документации в СП ФГУП «Почта России» показало, что важный этап «Регистрация в подразделении» в схеме движения документов отсутствует, что приводит к потере документов на бумажных носителях и увеличивает срок прохождения документов по маршруту.

В рамках достижения цели и задач выпускной квалификационной работы проанализируем информационные технологии в документационной обеспечении деятельности СП ФГУП «Почта России».

Основными средствами информационного обеспечения делопроизводства в СП ФГУП «Почта России» являются компьютеры. С помощью них в СП «Почта России» осуществляется пять основных типов информационных процессов – сбор, хранение, передача, обработка и представление информации.

В деятельности секретаря СП ФГУП «Почта России» используются два персональных компьютера. Всего в организации 8 компьютеров. Все компьютеры организации объединены между собой с помощью локальной сети. Это нужно для того, чтобы сотрудники всех отделов СП «Почта России» могли связаться или просмотреть данные по организации.

С помощью локальной сети на компьютерах СП ФГУП «Почта России» установлена система обмена сообщениями, что дает совместный доступ к различной информации и программам между сотрудниками СП. Данные или программы, которые находятся на одном из компьютеров сети могут применяться на любом из подключенных к нему компьютеров. Так происходит, к примеру, при использовании программы сетевой, когда работники, имеющие доступ к этой сети, могут внести изменения в единую базу данных. Для реализации постоянно связи между компьютерами локальной сети их соединили в, так называемые рабочие группы.

Благодаря наличию постоянной связи между компьютерами возникает свойство удаленного администрирования, когда за одним компьютером можно следить за работой остальных компьютеров, которые подключены

к локальной сети – это, к примеру, включен ли конкретный компьютер, или же какие программы на нем в данный момент запущены и прочую полезную информацию.

В СП ФГУП «Почта России» используется доступ к сети Интернет, и, имея локальную сеть, обеспечивается доступ к сети всем сотрудникам, которые в этом нуждаются.

Данные, введенные и обработанные секретарем на своем компьютере, сможет получить руководитель в любое время, не дожидаясь, пока они будут распечатаны или записаны на каком-либо электронном носителе.

В деятельности секретаря СП ФГУП «Почта России» используются программные средства класса общего программного обеспечения. MS Office используют все сотрудники для различных целей. Документы Word секретарь использует для создания различных документов, в том числе приказов, служебных записок, заявок, справок, актов и др. С помощью Excel составляются сводные таблицы, где задаются определенные формулы для подсчета, например, средней заработной платы. Так же применяется программа Outlook для отправки и принятия сообщений.

На каждом компьютере установлена антивирусная программа Dr. Web Antivirus для защиты от всех типов интернет-угроз. Архиватор WinRAR используется для архивации файлов, чтобы можно было сэкономить место на локальном диске C.

Стоит отметить, что при обилии информационных технологий в деятельности СП ФГУП «Почта России», система документационного обеспечения пока еще не полностью автоматизирована. В связи с расширением деятельности и увеличением числа клиентов необходимость в автоматизации документационного обеспечения деятельности СП ФГУП «Почта России» увеличивается.

Документационное обеспечение в деятельности СП ФГУП «Почта России» происходит ручным и автоматизированным способом. Так, документооборот в СП ФГУП выглядит следующим образом.

Изначально клиент оставляет письменную заявку на определенный вид услуг. Заявка заполняется на стандартном шаблоне. Данную заявку принимает кассир/старший кассир и передается секретарю. Заявка регистрируется секретарем в журнале входящих документов. Затем заявка отправляется исполнителю – в отделения СП. Исполнитель ставит в своем журнале отметку о получении заявки, приступает к работе. После выполнения работ отчет о проделанной работе направляется секретарю. Секретарь получает отчет о проделанной работе. Регистрирует это в системе учета документов, затем связывается с старшим кассиром. Направляет копию отчета в бухгалтерию. Старший кассир связывается с клиентом. Клиент получает акт выполненных работ (квитанция, извещение и т.д.) и чек, в котором расписаны расходы по оказанию услуг. В завершение клиент ставит подпись, о том, что получил услуги в полном объеме и не имеет претензий к проделанной работе.

Все документы хранятся в журнале входящих и исходящих документов СП ФГУП «Почта России».

Данный процесс достаточно трудоемкий, так как передвижение документов происходит вручную и не отражается в компьютерной системе. В связи с этим, было бы целесообразно использовать электронную систему документооборота в деятельности СП ФГУП «Почта России».

Использование информационных технологий в документационном обеспечении деятельности СП ФГУП «Почта России» является важным механизмом создания конкурентных преимуществ. Для ярких конкурентных преимуществ требуются нетиповые оригинальные решения.

В процессе деятельности в СП ФГУП «Почта России» создается большое количество разных расчетов, отчетов, справок и другой входящей и исходящей информации различного содержания. При этом часть деловых бумаг, согласно закону, имеет свой срок хранения, который может быть очень значительным (например, 75 лет).

В вопросах организации архива в СП «Почта России» особое внимание уделяется Перечню типовых архивных документов образующихся в ходе

деятельности, где указаны сроки хранения большей части документов или назван постоянный срок хранения того или иного документа¹.

Согласно Федеральному закону от 22.10.2004 N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»² подразделяются, в зависимости от срока хранения, на четыре группы:

- постоянного хранения (свидетельства о постановке на учет в налоговой, годовая отчетность и т.д.);
- долговременного хранения (более 10 лет – уведомления, сведения, заявления работников о согласии на обработку персональных данных);
- временного хранения (до 10 лет – гарантийные письма, счета-фактуры);
- подлежащие уничтожению в связи с окончанием срока хранения.

Проанализировав особенности документационного обеспечения деятельности СП ФГУП «Почта России» можно выделить следующие достоинства и недостатки.

В СП ФГУП «Почта России» присутствуют организационные документы – свидетельство о регистрации организации, штатное расписание, должностные инструкции и договора. В состав распорядительных документов СП ФГУП «Почта России» входят распоряжения, решения, приказы и указание.

Также требуется отметить о наличии информационных – справочных документов, которые играют немалозначительную роль в деятельности СП ФГУП «Почта России».

Проведя анализ оформления организационно- распорядительной документации в СП ФГУП «Почта России», было выявлено, что в общем оформлении документации соответствует нормативным документам. Лишь в незначительных случаях отсутствует подпись. Еще одним недостатком

¹ Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения: приказ Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 (в ред. от 16.02.2016) // Российская газета. 2015. 19 мая.

² Об архивном деле в Российской Федерации : Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2004. № 43. Ст. 4169.

является отсутствие общего бланка организации и недостаточное использование унифицированных форм документов.

Анализ организации документационного обеспечения управления СП ФГУП «Почта России» позволил выявить следующие достоинства: основными техническими средствами реализации документационного обеспечения являются компьютеры. Все компьютеры организации объединены между собой с помощью локальной сети.

Анализ движения внутренней документации в СП ФГУП «Почта России» показывает, что некоторые документы оформляются на бумажных носителях, что увеличивает срок прохождения документов по маршруту и может привести к потере документов.

Документооборот в СП ФГУП «Почта России» недостаточно автоматизирован. Процесс оформления заявок достаточно трудоемкий, так как передвижение документов происходит вручную и не отражается в компьютерной системе. В связи с этим, было бы целесообразно использовать электронную систему документооборота в деятельности СП ФГУП «Почта России».

На основе проведенного анализа документационного обеспечения деятельности СП ФГУП «Почта России» можно сделать вывод, что систем документационного обеспечения нуждается в совершенствовании с учетом новых подходов и развития информационных технологий.

В работе по организации документооборота должны участвовать все подразделения предприятия, не исключая информационное и документационное обеспечение, расширение применения компьютерных технологий и электронного документооборота.

Следуя из всего вышеизложенного, можно сделать вывод, что в СП ФГУП «Почта России» на сегодняшний день присутствует необходимость в совершенствовании документационного обеспечения деятельности организации. Используемое программное обеспечение в организации устаревшее, обмен между сотрудниками СП ФГУП «Почта России»

не автоматизирован. Большое количество времени операторов зала затрачивается на ручное заполнение необходимых документов, а так же на месте сотрудников скапливается много ненужной информации, таких как отчетностей и бланков.

2.2. Разработка рекомендаций по совершенствованию документационного обеспечения деятельности СП ФГУП «Почта России»

В настоящий момент перед уполномоченными сотрудниками СП ФГУП «Почта России» управления стоит не только задача составления номенклатуры дел на текущий и последующие годы, но и задача систематизации и оптимизации уже накопленных документов за все годы существования подразделения.

Номенклатура дел составляется в установленной форме, в конце текущего года на следующий календарный год.

Номенклатура дел состоит из разделов, соответствующих структурным подразделениям или направлениям деятельности Компании. В такой крупной организации, имеющей разветвленную структуру, удобнее всего выделять в виде раздела наименования структурных подразделений. Первым разделом, независимо от его места в штатном расписании, должна быть служба документационного обеспечения управления (Общий отдел). Это связано с тем, что именно в службе документационного обеспечения управления создаются и хранятся документы, фиксирующие организационно-распорядительную деятельность руководства Компании.

Номенклатура дел должна охватывать все документируемые участки работы Компании. Это означает, что любой, созданный или полученный в организации документ, должен иметь свое «дело» в номенклатуре, в которое он должен быть помещен. Также в номенклатуру дел надо включить все справочные журналы, электронные документы и базы данных.

При составлении номенклатуры дел С «Почта России», необходимо использовать положения его структурных подразделениях, штатное расписание, перспективные и текущие планы, а также сами документы, как входящие, так и созданные в процессе деятельности подразделения.

При разработке номенклатуры дел рекомендуется привлечь руководителя структурного подразделения, его заместителей, который обязан оказывать методическую помощь – разъяснить методику составления и оформления. В унифицированную форму номенклатуры дел обязательно нужно включить следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование структурного подразделения;
- название вида документа;
- место составления;
- на какой год составляется номенклатура дел;
- названия разделов;
- гриф утверждения;
- гриф подписания.

При составлении номенклатуры дел Компании необходимо указывать сроки хранения документов в соответствии с соответствующим Перечнем.

В СП ФГУП «Почта России» необходим налаженный механизм обмена документами между всеми сотрудниками. Следует внедрить компьютерную программу по обеспечению документационного обмена. Тогда пользоваться системой документооборота смогут также директора, консультанты, и в этом случае задача секретаря – это поддерживать созданный механизм документооборота в рабочем состоянии.

На сегодняшний день процесс автоматизации документационного обеспечения является одной из актуальных проблем в сфере информационных технологий. Практически любое предприятие имеет особенности, которые отличают его от других аналогичных предприятий. Эти особенности не

позволяют создать универсальную комплексную систему, которая подошла бы всем предприятиям.

Все продукты для автоматизации сервисных центров, представленные на рынке можно условно разделить на 4 группы:

- зарубежные системы уровня CRM-систем;
- разработки российских фирм;
- разработки на базе 1С;
- специализированные разработки.

Для оценки программных средств возьмем такие показатели, как функциональность, стоимость поставки, уровень сервиса и стоимость владения.

Системы иностранного производства обладают средствами адаптации к потребностям конкретного заказчика (встроенные языки программирования бизнес-логики, генератор отчетов, генераторы структур информационных объектов). Несмотря на высокую стоимость приобретения таких систем, стоимость их внедрения и эксплуатации значительно выше. Поэтому клиенты часто останавливаются на полпути, понимая тщетность выбранного решения. И только очень немногие достигают логического конца, затрачивая много усилий на отладку системы, обучение персонала и реинжиниринг Вашей компании.

Поэтому зарубежные системы считаются плохо применимыми в российских условиях по ряду причин: дороговизна, трудности, связанные с внедрением и обслуживанием, проблем русификации и учета Российской специфики.

Несмотря на то, что продукция второй группы значительно дешевле продукции зарубежных стран, отсутствие поддержки и постоянного развития продукта, а также отсутствие морального старения, не позволяет использовать их в качестве основы для эффективного управления.

Третья группа, программы, разработанные на платформе 1С, наиболее привлекает. Платформа 1С обладает достаточной гибкостью для реализации практически любых пожеланий пользователя. На базе 1С написаны продукты для автоматизации большинства отраслей промышленности, торговли и сферы

услуг. С качеством услуг у этих программ так же нет замечаний. Практически в каждом городе существует фирм , занимающаяся поддержкой программ 1С, а так ж сама фирма 1С регулярно выпускает обновления своих продуктов. Стоимость приобретения и сопровождения систем на базе 1С ненамного больше стоимости аналогичных российских систем и гораздо меньше (в 10-ки раз) стоимости зарубежных продуктов.

Специализированные разработки, относящиеся к четверто группе, имеют так же свои плюсы и минусы. Из отрицательных сторон можно выделить следующие замечания. Написанный программный продукт не имеет связи с другими платформами. Так же существует зависимость от разработчика программного продукта. Отсутствия обновлений, все доработки программного продукта производятся за отдельную плату. Из положительных сторон это, прежде всего низкая стоимость программного продукта и четкая заточенность программы под определенную организацию.

Таким образом, для автоматизации С «Почта России» лучше всего подойдут программ , разработанные на платформе 1С. У этих программ существует гибкость, что очень важно при автоматизации. Так же программы, относящиеся к этой группе, имеют выс кое качество сервиса. Немаловажным плюсом является и регулярный выпуск обновлений своих продуктов. Ну и конечно, по ценовой характеристик она входит в диапазон, наиболее подходящий для российского рынка.

На сегодняшний день существует множество программ в области учетно-договорной деятельности. Рассмотрим часто используемые продукты и их функции:

ТЦУ Старт – бесплатная программа учета для склада и торговли 3.45. Программа складского и торгового учета для малог и среднего бизнеса. Неограниченное количество складов, торговых точек, кАИСс, счетов. Взаиморасчеты с клиентами. Область применения: от индивидуального предпринимателя до сети супермаркетов; от продуктов питания до бытовой техники. Оптовая и розничная торговл ; сопряжение с КПК; учет в разрезе

торговых представителей; маршруты и маршрутные листы. Планирование и финансовый анализ.

Storage – простая в использовании программа для организации складского учета, производства и рознично-оптовой торговли. Интерфейс программы интуитивно понятен даже начинающему пользователю.

Программу *Storage* можно использовать совместно с программами *Huckster* (магазин-торговая точка), *PayOff* (бухгалтерия предприятия) и *Prices* (заказ товара для торговли по прайс-листам поставщиков).

Система автоматизации складского от «1С» реализованы для разных программных и аппаратных платформ: DOS, Windows, Macintosh (с начала 1996 г.), Power Macintosh (с лета 1996 г.).

Существует несколько модификаций системы: базовая, профессиональная, сетевая. Наиболее распространенная современная версия «1С:Предприятие. Склад» под Windows является, пожалуй, лучшей из представленных на российском рынке. В базовый комплект поставки входят одна или две дискеты, руководство пользователя и регистрационная анкета. Для установки и эксплуатации программы достаточно иметь 3-5 Мбайт свободного места на диске.

Работа пользователя, как и в любой другой аналогичной программе, начинается с настройки плана счетов и ввода шаблонов новых типовых операций. Вместе с продуктом предлагается широкий перечень бланков первичных документов, но если пользователь не удовлетворен каким-либо документом, он может изменить его печатную форму и алгоритм заполнения. Используя внутренний язык макросов, можно описать практически любой документ. Реализуемые в основном комплект алгоритмы переоценки валюты и начисления амортизации требуют от пользователя строгого соблюдения правил отражения информации на счетах. Система формирует все отчеты, представляемые в налоговые органы. Для этого используйте генератор отчетов, который использует внутренний язык макросов для создания собственных отчетных документов. Чтобы расширить функциональное наполнение, можн

разработать собственные алгоритмы переоценки валютны пассивов и активов в зависимости от действующего законодательства, начисления амортизации п нематериальным активам, формирования учетных регистров и т.д.

«1С:Конфигуратор» может редактировать существующи и образовывать новые справочники произвольно структуры, создавать регистры для учета средств в необходимых разрезах, задавать любые алгоритм обработки информации, описывать поведение элементов системы на встроенном языке и т.д.

Важно отметить, что для настройки продукт не требуется глубоких знаний в области программировани . При проверке настроенной конфигурации задействуется функция «Отладчик»; она же используется для выявления возможных сбоев при работе системы в целом.

Система «1С:Предприятие. Склад» выполняется под управлением ОС Windows 98 и Windows NT. Сетевая версия може устанавливаться в наиболее распространенных локальны сетях. В последнем случае рабочие станции должны иметь процессор класса 486DX и выше и оперативную память объемом не менее 8 Мбайт, а сервер – оперативную

Выбор программного обеспечения для автоматизации деятельности организации одно и самых важных решений, которое следует принять.

В настоящее время на рынке имеется огромный выбор систем учета документооборота, и их число растет с каждым днем. Наиболее известными в этой области являются программные продукты: ТЦУ Старт, Storage, SLS-Склад Профи 6.56. – рассмотренные нами ранее. Все они достаточн корректно локализованы и внедрены, либо успешн внедряются в некоторых отечественных компаниях.

Выбор программного обеспечения будем проводить следуя из функциональных требований, предъявленных нам руководителем предприятия и сотрудниками организации. Выделим основные функциональные требования пользователя:

- регистрация информации о входящих проектах и ремонтируемом оборудовании;
- регистрация договоров и коэффициентов и ремонт оборудования;
- регистрация учета оборудования в базовых расценках в разрезе показателей;
- регистрация закрытия ремонтируемого оборудования за месяц, в разрезе показателей;
- формирование отчета по учету оборудования в текущих расценках;
- формирование отчета по проценту выполнению и по остаткам незакрытым по ремонтируемому оборудованию;
- формирование отчета по текущим коэффициентам;
- формирование реестра входящих проектов и ремонтируемого оборудования;
- разграничение доступа в зависимости от должности сотрудника.

Проанализировав программные продукты, можно сделать следующие выводы. Среди программных продуктов, существующих на рынке, нет программ, которые бы соответствовали всем функциональным требованиям заказчика. Все программные продукты предназначены для составления и расчета учетного оборудования, но ни одна из программ не позволяет строить отчеты, отражающие процент выполнения работ по ремонтируемому оборудованию или проекту. Нет отчетов, позволяющих просчитывать остатки, не закрытые по проекту или учетному оборудованию, как в базовых, так и в текущих расценках на дату построения отчета. В рассмотренных нами программах нет разделения в соответствии с должностными обязанностями, все пользователи видят информацию, введенную в базу сотрудниками других отделов.

В структурных подразделениях ФГУП «Почта России» установлены программные продукты фирмы 1С и в штате организации есть программист, обученный программированию на платформе «1С: Предприятие 8.0». Следуя из этого, руководством был принято решение разрабатывать систему именно

на платформе «1С: Предприятие 8.0». В будущем рассматривается вариант интеграции системы учета оборудования, с системой «1С: Управление торговлей 8.0»

Программный продукт может быть использован в деятельности структурных подразделениях ФГУП «Почта России». Платформа «1С» версии 8.0 позволяет организовывать высокоэффективные базы данных для одновременной работы сотен пользователей. База данных может размещаться и работать на одном из следующих типов серверов:

- обычный файловый сервер (для небольших предприятий);
- MS SQL Server (обычная и express версии);
- IBM DB2 Server;
- PostgreSQL;
- Oracle Database Server.

Возможно развертывание распределенной базы данных 1С, охватывающей несколько серверов предприятия. Поддерживается отказоустойчивая работа с кластерами серверов.

После внедрения системы автоматизации документооборота в деятельности СП ФГУП «Почта России» появятся возможности:

1. Увеличения качества и оперативности обслуживания, что возможно за счет:

- быстрого получения точной информации, касающейся состояния услуг, которые находятся в исполнении;
- оперативного информирования клиентов о том, в какой стадии находится предоставляемая услуга, отдаленным в СП ФГУП «Почта России»;
- сохранения истории услуг, что очень поможет, если клиент обратиться в СП ФГУП «Почта России» повторно;
- более точного учета всех затрат, касающихся исполнения услуг и себестоимости оказанных услуг;
- предварительного расчета стоимости предстоящего оказания услуг, следуя из имеющихся норм расхода материалов и труда;

– уменьшения времени и труда сотрудника, связанных с необходимостью подготовки отчетности.

2. Разделения ответственности за выполняемые операции между персоналом СП ФГУП «Почта России» за счет:

– разграниченного доступа к данным, в зависимости от функциональных обязанностей сотрудника;

– установления строгого контроля расходования материалов;

– установление контроля над последовательностью выполняемых операции ;

– накопления статистики о услугах, выполненных определенным сотрудником СП ФГУП «Почта России».

3. Установления прозрачности в отношениях с производителем сопутствующих товаров, которые находятся на балансе предприятия и предназначены для продажи клиентам, в случае необходимости гарантийного ремонта за счет накопления соответствующей информации и выставления производителю затрат, связанных с производством гарантийного ремонта.

4. Вести аналитическую отчетность, которая подразумевает:

– создание оперативных отчетов;

– возможность настройки аналитических показателей для того, чтобы оценить, насколько эффективна в итоге работа СП ФГУП «Почта России».

Функциональных возможностей автоматизации документооборота в СП ФГУП «Почт России» также довольно обширны. Это может быть:

– оформление необходимых карточек, сопроводительных документов;

– возможность отслеживания и управления статусом услуги, находящегося в исполнении;

– учет расходных материалов и запчастей на склад , либо у инженеров сервиса;

– возможность перемещения изделия между местами хранения в СП ФГУП «Почта России»;

- формирование цен на услуги в зависимости от типов работ и производителей;
- прием оплаты за услуги и ее выдача клиенту;
- возможность расчетов с поставщиком при производстве гарантийных ремонтов;
- наличие истории выполнения определенной операции.

Единая автоматизированная система отделения почтовой связи (ЕАС ОПС) ЕАС ОПС будет покрывать все функциональные задачи работы ОПС и консолидации данных. Программное обеспечение функционирует на единой технологической платформе. Задачи ЕАС ОПС заключаются в сборе, хранении, учете информации, подготовк отчетности по основной деятельности ОПС.

Таким образом, внедрение автоматизации документооборота в деятельности СП ФГУП «Почта России» будет незаменимым во всех видах ведения учета. Оно создаст единое пространство для общени среди всех сотрудников СП ФГУП «Почта Росси », повысит контроль деятельности предприятия и эффективность работ , а также поможет ввести единые стандарты отчетности и документооборота.

Введение электронного документооборота позволяет снизить количество служб, занятых работой с документами (курьеров, канцелярских работников и т.п.). При автоматизации документооборота предприятия время отдельных этапов работы с документами при замене бумажного процесса на цифровой будет сокращаться.

При внедрении СЭД приобретаются тактические и стратегические выгоды. Тактические выгоды определяются сокращением расходов при внедрении СЭД, к стратегическим относятся преимущества, связанные с повышением эффективности работы предприятия или организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, по результатам проведенного исследования можно сделать следующие выводы.

Несмотря на быстрое развитие автоматизированных систем телекоммуникаций, космических и электронных коммуникаций, почтовая связь, на мой взгляд останется в обозримом будущем. Этот вывод подтверждается ростом доли телекоммуникационных услуг в расходах на развитие информационных технологий, которые были изложены в последнее десятилетие.

Преыдущая система децентрализованной почты была принудительной. Дробление негативно сказалось на эффективности почтовой отрасли. Из-за его социальной значимости почтовая связь требовала централизованного управления и контроля. Выдвинув задачи повышения рентабельности почтовых отделений и объединения филиалов, руководство компании вернулось в централизованную систему организации почтовой сети, что позволило улучшить качество услуг и услуг.

Состав документации и процессы работы с ней, используемые в деятельности СП ФГУП «Почта России», определяются компетенцией и функциями самой организации, порядком решения вопросов, масштабом и характером взаимоотношений с других организаций. Документация, используемая в деятельности СП ФГУП «Почта России», позволяет регулировать ее функциональность, контролировать точность операций, выполняемых в процессе работы.

В СП ФГУП «Почта России» необходимо уточнить необходимость современного совершенствования документарного обеспечения деятельности организации. Программное обеспечение, используемое в организации, устарело, обмен между двумя сотрудниками ФГУП «Почта России» и СП ФГУП «Почта России» не автоматизирован. Большое количество времени для операторов зала расходуется на ручное заполнение, за исключением

необходимых документов, а также на месте сотрудников, накапливается много ненужной информации, такой как отчеты и формы.

В ходе проведенного анализа было установлено, что в СП ФГУП «Почта России» документационное обеспечение деятельности производится согласно инструкции по делопроизводству. Для набора, оформления и распечатки документов используются компьютеры, которые соединены между собой по локальной сети. Однако, для совершенствования документационного обеспечения деятельности, рекомендуется автоматизировать процесс документационного обеспечения с помощью специального программного продукт , адаптированного под деятельность СП ФГУП «Почта России».

На сегодняшний день можно выделить основное направление совершенствования автоматизации делопроизводства в СП ФГУП «Почта России» – для совершенствования постановки документооборота и делопроизводства в деятельность организации предлагается внедрить новый автоматизированный инструмен – например, специализированную программу «1С: Документооборот Проф».

Выбирая программное обеспечение, следует обращать внимани на его базу, на его стоимост и уровень качества поддержки. При этом существенно повысится качество документационного обеспечения, то есть учета, планирования, анализа документации предприятия, что приведет к рациональному использованию времени и кадров, а соответственно, к экономии материальных, трудовых затрат и снижению себестоимости работ, повышению культуры и производительности труда.

Таким образом, внедрение автоматизации документооборота в деятельности СП ФГУП «Почта Росси » будет незаменимым во всех видах ведения учета. Оно создаст единое пространство для общения среди всех сотрудников СП ФГУП «Почта России», повысит контроль деятельности предприятия и эффективность работы, а также поможет ввести единые стандарты отчетности и документооборота.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть Первая: Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ (в ред. от 29.12.2017) // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 31.12.2017) // Собрание законодательства РФ. 2002. № 1. Ч. 1. Ст. 3.
3. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2011. № 31 (часть I). Ст. 3448.
4. О государственном языке Российской Федерации: Федеральный закон от 01.06.2005 №53-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2005. № 23. Ст. 2199.
5. Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2004. № 43. Ст. 4169.
6. О государственной гражданской службе Российской Федерации: Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2004. № 31. Ст. 3215.
7. О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31(часть I). Ст. 3451.
8. О техническом регулировании: Федеральный закон от 27.12.2002 № 27.12.2002 №184-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2002. № 52 (часть I). Ст. 5140.
9. О коммерческой тайне: Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ (в ред. от 02.02.2006) // Собрание законодательства РФ. 2004. № 32. Ст. 3283.
10. Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения:

приказ Минкультуры России от 25.08.2010 N 558 (ред. от 16.02.2016) // Российская газета. 2015. 19 мая.

11. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Изд-во стандартов, 2003. – 19 с.

12. Инструкция по делопроизводству в СП ФГУП «Почта России» в г. Белорецк в РБ (утв. начальником ОСП Белорецкий почтамт УФПС РБ филиала ФГУП Почта России 12.05.2008). Не опубликована.

Литература

1. 1С: Предприятие 8.1 Конфигурирование и администрирование. Часть 1. М.: Фирма «1С», 2017. – 430 с.

2. 1С: Предприятие 8.1 Конфигурация «Управление производственным предприятием». Руководство пользователя. Часть 1. М.: Фирма «1С», 2016. – 734 с.

3. 1С: Предприятие 8.1 Конфигурация «Управление производственным предприятием». Руководство пользователя. Часть 2. М.: Фирма «1С», 2016. – 734 с.

4. 1С: Предприятие 8.1 Конфигурирование и администрирование. Часть 2. М.: Фирма «1С», 2017. – 430 с.

5. Аверин А.Н. Управление персоналом, кадровая и социальная политика в организации. М.: Флинта, 2016. – 420 с.

6. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. М.: КНОРУС, 2016. – 256 с.

7. Базаров Т.Ю. Управление персоналом развивающейся организации: учебное пособие. М.: ИПК Госслужбы, 2016. – 358 с.

8. Барнгольц С.Б. Методология экономического анализа деятельности хозяйствующего субъекта: учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, 2013. – 236 с.

9. Басаков М. И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: Учебное пособие. Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. – 384 с.
10. Бирюкова И., Жаворонкова Л., Бузилкин С., Суркова Л. Инструменты управления персоналом: аспекты кадрового документооборота. М.: РедСо – Бератор-Пабблишинг, 2017. – 253 с.
11. Габец А. П., Ганчаров Д. И., Козырев Д.В. Профессиональная разработка в системе «1С: Предприятие 8». М.: ООО «1С-Пабблишинг», СПб: Питер, 2016. – 808 с.
12. Гаврилов Д.А. Настройка и программирование системы 1С: Предприятие. – СПб.: Невский Диалект, 2012. – 288 с.
13. Гаврилов Д.А. Управление производством на базе стандарта MRP II. СПб: Питер, 2016. – 320 с.
14. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов / под ред. В.В. Галахова, И.К. Корнеева и др. М.: Проспект, 2016. – 456 с.
15. Захаркина О.И. Кадровая служба предприятия: делопроизводство, документооборот и нормативная база. М.: Омега-Л, 2018. – 118 с.
16. Захарова Т.И. Делопроизводство в кадровой службе. М., 2015. – 211 с.
17. Ильюшенко М.П. Перечень документов со сроками хранения, его значение в документировании управленческой деятельности и методическом обеспечении делопроизводства // Делопроизводство. – 2017. – № 4. – С. 29-31.
18. Козловский В.А. Производственный менеджмент: Учебник. М.: ФУА информ, 2012. – 528 с.
19. Козырев А.А. Информационные технологии в экономике и управлении: Учебник. 4-е изд., перераб. и доп. СПб: Изд-во Михайлова В.А., 2015. – 448 с.
20. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения управления). Учебник для вузов. – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 359 с.

21. Маклаков С.В. ВРwin и Erwin. CASE-средства разработки информационных систем. М.: Диалог – МИФИ, 2015. – 151 с.
22. Муравьева Н.В. Как правильно выбирать слова в трафаретах, анкетах и таблицах // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2014. – № 8. – С. 58-66.
23. Муравьева Н.В. Правила и исключения делового языка: составляем приказ. Настольная книга кадровика / под ред. Г.Ю. Касьяновой. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: АБАК, 2014. – 432 с.
24. Марамчина Е.Б. Ведение бухгалтерского учета в 1С: Бухгалтерии 7.7. СПб: 1С – Паблишен, Питер, 2016. – 560 с.
25. Новиков Д.А. Управление проектами: организационные механизмы. М.: ПМСОФТ, 2017. – 140 с.
26. Орловский Ю.П., Кузнецов Д.Л., Белицкая И.Я., Корякина Ю.С. Кадровое делопроизводство (правовые основы). Практическое пособие / под ред. Ю.П. Орловского. М.: КОНТРАКТ, ИНФРА-М, 2016. – 240 с.
27. Рогожкин М.Ю. Документы кадровой службы предприятия. М.: ГооссМедиа-РОСБУХ, 2016. – 281 с.
28. Светлов Н.М., Светлова Г.Н. Информационные технологии. М., 2007. –144 с.
29. Сурков С.А. Мотивация персонала // Управление персоналом. – 2012. – № 7. – С. 32-34.
30. Травин В. В., Дятлов В. А. Основы кадрового менеджмента. – М.: ЮНИТИ, 2015. – 420 с.
31. Управления проектами: Учебное пособие. М.: ФГОУ ВПО РГАУ-МСХА им. К.А. Тимирязева, 2017. – 144 с.
32. Управление персоналом организации. Практикум: Учебное пособие для вузов / под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2012. – 293 с.
33. Управление персоналом организации: Учебник / под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2016. – 512 с.

34. Уткин Э.А. Мотивационный менеджмент. М.: Тандем, ЭКМОС, 2014. – 255 с.

35. Уткин Э.А., Кочеткова А.И. Управление персоналом в малом и среднем бизнесе. М.: АКАЛИС, 2012. – 248 с.

36. Шекшня С.В. Управление персоналом современной организации: Учебно-практическое пособие. М.: ЗАО Бизнес-школа «Интел-синтез», 2014. – 363 с.