СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....3
Глава 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ.....6
1.1 Документооборот: понятие и функции.....6
1.2 Структура документооборота на предприятии.....15
1.3 Особенности ведения документооборота в Российской Федерации.....19
Глава 2 АНАЛИЗ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА НА ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ ГОРОДА МОСКВЫ «ДИРЕКЦИЯ ЕДИНОГО ЗАКАЗЧИКА РАЙОНА МИТИНО».....23
2.1 Краткая характеристика и организационная структура предприятия.....23
2.2 Характеристика документооборота на предприятии.....28
Глава 3 проблемы ведения документооборота на предприятии.....37
3.1 Проблемы ведения электронного документооборота на предприятии.....36
3.2 Пути решения выявленных проблем.....46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....58
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....60

ВВЕДЕНИЕ

Как известно, настоящий уровень развития информационного общества требует все более активного использования электронных форм документооборота. Количество и объёмы используемых в современном мире документов растут. Причём соотношение электронных и бумажных документов со временем меняется в пользу последних. На данный момент, согласно статистическим данным, объём электронной текстовой информации в организациях государственного и муниципального управления каждые три года удваивается. Системы электронного документооборота, а также уничтожение бумаг, на сегодняшний день стремительно внедряются повсеместно. Они имеют неоспоримый ряд преимуществ, таких, например, как электронный архив, по сравнению с обработкой бумажных документов**.** Рынок электронного документооборота в мире увеличивается примерно на 20 % в год, по мнению многих аналитиков. При всём этом постоянно появляются новые системы, которые готовы предоставлять всё больше удобных услуг в этой сфере. Учитывая указанные тенденции, выбранная тема отличается достаточно высокой актуальностью для многих организаций государственного и муниципального управления в Российской Федерации, в которых количество документов растет из года в год.

Объектом исследования выступает Государственное Унитарное Предприятие города Москвы под названием «Дирекция Единого Заказчика района Митино».

Предмет исследования – организационно правовые отношения, складывающиеся в процессе документооборота и делопроизводства на примере Государственного Унитарного Предприятия ««Дирекция Единого Заказчика района Митино».

Целью данной дипломной работы является анализ системы документационного обеспечения управления, а также разработка и внедрение безбумажного документооборота в Государственном Унитарном

Предприятии города Москвы «Дирекция Единого Заказчика района Митино».

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить основы делопроизводства в государственном управлении;
- проанализировать особенности структуры документооборота на предприятии;
- изучить и проанализировать особенности документационного обеспечения в ГУП ДЭЗ района «Митино»;
- выявить основные проблемы в ведении документооборота в рамках ГУП ДЭЗ района «Митино»;
- разработать пути совершенствования делопроизводства с учетом постоянно обновляющейся системы документооборота.

В теоретической основе данной дипломной работы была рассмотрена история возникновения и развития делопроизводства, отраженная в трудах Белов А. Н., Белов А. А.- «Делопроизводство и документооборот», Богатеева Р.Х. – «Основы делопроизводства», Кудреева В.А.- «История развития документооборота» и других авторов, раскрывающих проблемы документооборота в разные периоды. Так же были рассмотрены труды отечественных ученых и специалистов, внесших наиболее существенный вклад в анализ и решение проблем, исследуемых в дипломной работе: Митяева К.Г – «История и организация делопроизводства в СССР», Кузнецовой Т.В – «Секретарское дело», Бачило И.Л – «Информационное право», Банасюкевича В.Д- «Проблемы кодификации нормативно-методического обеспечения архивного дела», Илюшенко М.П. – «История делопроизводства в дореволюционной России», Андреевой В.И. – «Делопроизводство: организация и ведение», и других авторов.

В ходе написания дипломной работы использовались как общенаучные, так и специальные методы. Среди общенаучных можно выделить: метод анализа и синтеза, обобщения и другие.

Среди специальных: метод сравнения, математико-статистический, системный, метод наблюдения и анализ документов, а также многие другие.
Структура дипломной работы: введение, три главы основной части, заключение, библиографический список, а также приложения (таблицы, схемы и рисунки).

В первой главе рассматривается история развития делопроизводства в России, раскрывается процесс документооборота в различных организациях в наше время, а также структура и функции процесс документооборота. Во второй главе рассмотрена структура ГУП ДЭЗ района «Митино», изучены основные проблемы внедрения системы электронного документооборота, а также проведен анализ эффективности внедрения системы электронного документооборота ГУП ДЭЗ района «Митино». В заключении приведены основные выводы, полученные в результате проведенной работы.

Глава 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ

1.1 Документооборот: понятие и функции

Во второй половине XX века человечество вступило в новый этап своего развития - переход от индустриального общества к информационному типу. Последнее (информационное общество) отличается несколькими основными признаками. Во-первых, это то, что большинство работающих в обществе (а именно, около 80%) занято в сфере производства информации, а также предоставлении информационных услуг. Во-вторых, в информационном обществе в целом обеспечены все возможности доступа любому гражданину общества к нужной ему информации (за исключением отдельных военных или же государственных секретов, которые точно оговорены в соответствующих нормативно-правовых актах той или иной страны). В-третьих, информация приобретает роль важнейшего стратегического ресурса в обществе и, следовательно, занимает ключевое место в таких сферах общественной жизни, как экономика, образование или культура. Неизбежность дальнейшей активной информатизации всего общества обусловлена, прежде всего, резким увеличением значения информации в мире.

Таким образом, информационное общество характеризуется как то, в котором большинство граждан занято именно производством, хранением, переработкой или же реализацией информации (особенно высшей ее формы — знаний). Многие ученые считают, что в так называемом информационном обществе весь процесс обширной компьютеризации предоставляет людям свободный доступ к достаточно надежным источникам информации. Это, в свою очередь, избавляет граждан их от обычной (или рутинной) работы, обеспечивает достаточно высокий уровень всех процессов автоматизации обработки информационных данных в производственной, а также в

социальной сферах. Движущая сила в развитии информационного общества должна быть представлена именно производством информационного (а не материального) продукта. В свою очередь, материальный продукт будет более емким в информационном плане. Таким образом, это означает значительное увеличение доли инноваций, а также дизайна и маркетинга в его собственной стоимости.

В указанном информационном обществе изменятся не только сам процесс производства продуктов, но также весь уклад жизни граждан и система ценностей. В таком обществе значительно возрастает роль культурного досуга в сравнении с материальными ценностями. Проводя с индустриальным обществом, где все направлено на производство и потребление товаров, в информационном обществе производятся и потребляются интеллект, знания, что приводит к увеличению доли умственного труда. От человека потребуется отдельная способность к возможному творчеству, а также возрастет спрос на какие-либо знания. Материальной, а также технологической базой рассматриваемого информационного общества могут стать только разного типа системы на основе использования компьютерной техники и сетей, применения информационной технологии, а также телекоммуникационной связи.

Основные преимущества существования информационного общества можно рассмотреть как следующие: процесс осознания информационным обществом приоритетности информации как продукта перед другими в процессе деятельности человека; первооснова всех основных направлений деятельности человека (таких как, экономической и производственной, политической и образовательной, научной и творческой, культурной и др.) – это информация; информация - продукт деятельности современных граждан; информация в своем чистом виде представляет собой предмет процесса купли – продажи; равные возможности доступа к информации у всех слоев населения в стране; уровень безопасности рассматриваемого

информационного общества, а также информации как продукта; защита интеллектуальной собственности. взаимодействие всех основных структур государства и разных стран в международном формате в разрезе использования информационно-коммуникационных технологий; процесс управления рассматриваемым информационным обществом с боку государства и отдельных общественных организаций.

Кроме указанных положительных моментов прогнозируются и следующие опасные/негативные тенденции: все большую роль на информационное общество имеют объем используемых средств массовой информации; информационные технологии могут начать разрушать как частную жизнь людей, так внутреннюю жизнь организаций; существует отдельная проблема, которая касается процессов отбора качественной и в то же время достоверной информации как продукта деятельности человека; многим гражданам достаточно трудно адаптироваться к среде так называемого информационного общества. существует отдельная опасность разрыва между «информационной элитой» (которая представлена людьми, занятыми в разработке тех же информационных технологий), а также самими потребителями. В данном случае, информация выступает психическим продуктом любого психофизического организма. Этот продукт производится при использовании какого-либо средства (средства информации)[1].

Теперь рассмотрим такое понятие, как «документ». Так, слово «документ» в переводе с латинского означает «свидетельство», «способ доказательства». Документ – это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. (Информация – сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления). Документы

[1] Химич Ю.В., Документооборот в территориально-распределенной компании// Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии». – сентябрь 2006г. URL: http://delo-press.ru/articles.php?n=5142 (дата обращения – 23.03.2015)

используются в различных областях деятельности, поэтому содержание понятия «документ» многозначно и зависит от того, в какой отрасли и для каких целей он используется. Так, для юристов документ – это, прежде всего, способ доказательства или свидетельства чего-либо. Для историков – исторический источник. А специалисты в области управления считают его средством фиксации передачи управленческих решений. Документ, зафиксировав информацию, тем самым обеспечивает ее хранение и накопление, возможность передачи другому лицу, многократное использование, возвращает к информации во времени.

Важнейшей функцией документа является как раз информационная. В документе фиксируются факты, события, явления практической и мыслительной деятельности человека.

Документ обладает организационной функцией. С помощью документа обеспечивается воздействие на коллективы людей для организации и координации их деятельности. Внешние связи предприятий и организаций обеспечивает коммуникативная функция документов.

Документ несет юридическую функцию, поскольку его содержание используется в качестве доказательства при рассмотрении спорных вопросов сторонами отношений, не говоря уже об органах следствия, суда и прокуратуры. Ряд документов изначально наделен юридической функцией (договорная документация, нотариально заверенные документы, правовые акты органов государственного управления и т. д.).

Наконец, документ выполняет воспитательную функцию. Он дисциплинирует исполнителя, требует повышенного уровня образовательной подготовки, а хорошо оформленный документ воспитывает эстетический вкус управленческих кадров, повышает престиж организации. Еще есть управленческая функция. Она, как правило, позволяет осуществлять организацию, регулировку, контроль, анализ всех производственных процессов. Учетная функция помогает накапливать сведения за

определенные периоды времени, в дальнейшем их анализирует, выявляет тенденции и основные закономерности. Историческая функция является источником информации и знаний о событиях/деятелях разных эпох. С помощью нее полнее и конкретнее других исторических памятников раскрываются исторические события. Она подтверждает и дополняет факты, а также помогает восстанавливать историческое прошлое стран и народов[2].

Процесс создания документов использует разные способы документирования в зависимости от содержания информации. Это может быть звукозапись (фонодокумент), фотографии (фотодокумент), записи изображений или звуков (аудиовизуальный документ) и др.

Документ, который был создан ранее юридическим или физическим лицом, а также оформлен и удостоверен в надлежащем порядке, называется официальным документом. Официальный документ, который активно используется в текущей деятельности организации, как правило, называют служебным документом.

Если же документ был создан лицом вне сферы его служебной/общественной деятельности, то он, как правило, считается документом личного происхождения.

Все документы по виду деятельности, которая в них отражается, делятся на две большие группы. Первая из них представляет собой совокупность документов по общим и административным вопросам (или вопросам общего руководства организации и ее производственной деятельности). Такие документы составляются работниками разных подразделений предприятия. Вторая группа документов – это те документы, которые касаются функций управления. Подобные документы составляются сотрудниками финансовых органов или бухгалтерией, отделами планирования или снабжения, сбыта или других функциональных подразделений.

---

[2] Делопроизводство: Учебник для вузов/ под общ. ред. Проф. Т.В. Кузнецовой.- М.:МЦФЭР. - 2004

Классификация всех документов происходит по наименованию:

- служебные письма,
- приказы,
- протоколы,
- акты,
- докладные,
- записки,
- договоры,
- другие виды.

Процесс оформления всех вышеперечисленных документов, как правило, унифицировано, но по содержанию они могут быть самыми разными. Выделяю следующие классификационные критерии документов:

- по месту составления документа: внутренние или те, которые составляются непосредственно сотрудниками организации; внешние или те, которые поступают извне, с других организаций;
- по содержанию документов: простые, которые посвящаются одному вопросу, сложные, где рассматривается одновременно несколько проблем или вопросов;
- по своей форме: индивидуальные или те, которые отличаются индивидуальными характеристиками в содержании; трафаретные – в которых есть места для заполнения рукописью; типовые – создаются для групп однородных предприятий или организацией из одной сферы деятельности;

по срокам выполнения: срочные, несрочные;

- по своему происхождению: служебные и личные;
- по виду оформления: подлинные документы, копии документов, выписки и выданные дубликаты;

- с учетом средств для фиксации документов: письменные, графические или фото-, кинодокументы.[3]

Документооборот – это составная часть документационного обеспечения управления (или ДОУ). Его цель заключается в информационном обеспечении деятельности организации, ее документировании и хранении ранее созданной информации. Процесс обеспечения документами состоит из таких элементов:

- информационная поддержка управленческих решений;
- документирование принятых решений;
- контроль за выполнением решений.

Основные узлы указанного процесса выглядят следующим образом:

- получение исходной (или инициирующей) информации,
- постановка цели (или задачи),
- поиск необходимой информации (то есть выполнение справочной работы),
- выработка решения (или составление проекта документа),
- согласование решения, его дальнейшее редактирование и изготовление,
- удостоверение, отправка решения адресату, проведение контроля за выполнением решения[4].

Документационное обеспечение управления, которое ориентируется на принятие/контроль исполнения решений, позволяет увидеть динамику движения документов, которые участвуют в указанном процессе, как на документооборот в целом.

---

[3] Кузнецов С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: учебное пособие для вузов / Под ред. проф. Т.В. Кузнецовой. – М.: Издательский дом МЭИ, 2010;

[4] Макаревич Л. М., Делопроизводство и документооборот в компании. URL: http://www.elitarium.ru/2008/07/04/deloproizvodstvo_dokumentooborot.html (дата обращения - 24.03.15)

Таким образом, под документооборотом можно рассматривать движение комплексов (или кортежей) документов. В их состав входят:

- документы, которые инициируют решения, используемые при их выработке и фиксирующие их принятие;
- документы, которые направляются для исполнения и сообщающие о результатах выполнения решений.

Документооборот, который рассматривается в виде результата, как правило, представляет собой совокупность документов, которые используются и создаются в процессе принятия решений и контроля за их выполнением.

Совокупность документов, которые выполняют конкретное целевое назначение в процессе документооборота, можно определить таким понятием, как «документопоток». К нему относятся:

- документы, которые инициируют решения,
- документы, фиксирующие решения,
- документы, указывающие на выполнение решений.

Определять документопотоки необходимо в пределах общего документооборота.

В целом, документирование представляет собой процесс создания/оформления документов в соответствии с установленными формами. Так, государственный стандарт определяет процесс документирования как «запись информации на различных носителях по определенным правилам». Документирование в аппарате управления может осуществляться на естественном языке. К примеру, это может быть рукопись/машинопись, телеграмма или телефонограмма, факсограмма/машинограмма или даже на искусственных языках с использованием соответствующих различных носителей[5].

---

[5] Химич Ю.В., Документооборот в территориально-распределенной компании// Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии». – сентябрь 2006г. URL: http://delo-press.ru/articles.php?n=5142

Основные принципы организации процесса документооборота сводятся к таким:

- оперативное прохождение документов. Так, для того, чтобы сократить время их нахождения в сфере документооборота, следует разные операции, которые связаны с обработкой документов выполнять параллельно;
- каждое перемещение документа должно быть оправданным, то есть необходимо, прежде всего, исключить или же ограничить возвратные перемещения документов;
- порядок прохождения и дополнительные процессы обработки основных видов документов должны быть единообразными.

Таким образом, основная цель организации процесса документооборота – это прямо точность движения всех документов, а также однократность в их обработке.

На данный момент основной способ в процессе документооборота – это машинописная или компьютерная печать. В то же время записки или объяснительные проводятся рукописным способом. Документирование в большинстве случае проводят в обязательном порядке. Такая процедура выполняется в соответствии с нормативно-правовыми актами в государственном управлении. Современный процесс документооборота состоит из обеспечения своевременного создания документов, а также организации непосредственно работы с документами (в том числе, получение, передача, обработка, учет и регистрация, хранение и архивирование документов).

(дата обращения – 23.03.2015)

1.2 Структура документооборота на предприятии

Как правило, понятие документооборот рассматривается как движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело. Различают три основных потока документации:

- документы, которые поступают, как правило, из других организаций (так называемые, входящие);
- документы, которые отправляются в другие организации (или исходящие);
- документы, которые создаются на предприятии и используются работниками предприятия в управленческом процессе (так называемые внутренние документы).

Как правило, документы, которые поступают на предприятие проходят первичную обработку, а также предварительное рассмотрение. Далее идет регистрация, рассмотрение непосредственно руководством и передача на исполнение.

Служба документационного обеспечения управления (ДОУ), которая может быть представлена на предприятии как самостоятельным структурным подразделением (канцелярия, общий отдел, секретариат), так и отдельным сотрудником (секретарь-референт) должна принимать к обработке только правильно оформленные документы, имеющие юридическую силу и присланные в полном комплекте (при наличии приложений). В противном случае присланные документы возвращаются автору с соответствующим сопроводительным письмом, где указываются причины возврата[6].

Конверты от поступающих документов оставляют в тех случаях, когда только по конверту можно определить адрес отправителя, время отправки и

6

дату получения документов. Не вскрываются и передаются по назначению документы с пометкой «лично» и в адрес общественных организаций. Предварительное рассмотрение документов проводится работником службы ДОУ с целью распределения поступивших документов на:

- те, которые направляются на рассмотрение руководителю предприятия;
- те, которые направляются непосредственно в структурные подразделения или конкретным исполнителям.

Без этапа рассмотрения руководителем передаются по назначению только те документы, которые содержат текущую оперативную информацию или же те документы, которые адресованы в конкретные подразделения. Такая тенденция позволяет освободить руководителей предприятия от рассмотрения мелких текущих вопросов, решения по которым могут принимать ответственные исполнители без непосредственного участия руководителей.

Процесс обработки и передачи документов исполнителям осуществляются, как правило, в день их поступления в службу ДОУ. Если же документ должен исполняться несколькими подразделениями/должностными лицами, его печатают в необходимом количестве копий[7].

Документы, которые подлежат отправке в другие организации, сортируют, упаковывают, а также оформляют как почтовое отправление и сдают непосредственно в отделение связи. Перед упаковкой служба ДОУ проверяет правильность указания реквизитов и в целом корректного оформления документов, а также наличие всех приложений и реквизитов. При чем, неправильно оформленные документы, как правило, возвращают самому исполнителю на доработку. Вся заказная корреспонденция проходит этап описи рассылки. Она подписывается работником службы ДОУ и датируется.

[7] Делопроизводство: Учебник для вузов/ под общ. ред. Проф. Т.В. Кузнецовой.- М.:МЦФЭР. - 2004

Исходящие документы должны обрабатываться и отправляться в день регистрации. А внутренние документы предприятия передаются исполнителям под расписку в специальной регистрационной форме.

Службы ДОУ также ведет систематический учет количества обрабатываемых документов, включая все их виды, а также копии и дубликаты. Результаты документооборота обобщаются и доводятся до сведения руководителю организации для выработки необходимых мер по совершенствованию работы с документами[8].

Процесс управления, как правило, характеризуется наличием сложного документооборота, а также последовательностью происхождения документа, начиная от момента выполнения первой записи до сдачи этого документа в архив.

Документы, которые циркулируют в системе управления, в дальнейшем образуют информационные потоки.

Информационный поток представляет собой группу или совокупность перемещаемых информационных данных, которые относятся к конкретному участку экономических расчетов. Потоки информации, которые реализуют разные функции управления, являются весьма неоднородными по характеру содержащихся в них данных. Поэтому выделяют два вида информационных потока: внутренние и внешние.

Внутренние потоки циркулируют внутри организации и отражают весь спектр хозяйственных процессов. Вертикальная связь отражается следующим образом:

- потоки информации передаются с высшего уровня на более низкий;

[8] Документооборот для госучреждений и органов власти. Softline Company. URL: http://www.softline.kiev.ua/ru/elektronnyj-dokumentooborot/megapolisdokumentooborot.html (дата обращения - 24.03.2015)

- данная информация представлена конкретными плановыми заданиями с указанием стратегических целей, приоритетов, правил, инструкций и стандартов.

Горизонтальные связи в информационном потоке:

- обмен информацией между разными отделами в организации
- связь элементов организации, а также их координация.

Внутренние потоки информации разделяются на потоки прямой/обратной связи. Так называемая прямая связь – это те документы, которые идут от управляющей системы и реализуют функции планирования, контроля и регулирования.

Обратная связь – это реакция относительно выполнения хозяйственных функций и передаются от управляемой системы к управляющей.

Внутренние потоки содержат весь спектр сведений о том, как протекает производственный процесс, о текущем состоянии компьютерного оборудования, а также используемых в деятельности компании технологий и выполнении разных хозяйственных функций. Часть из них характеризуется распорядительным, а другая – осведомительным характером.

Внешние потоки обеспечивают обмен информацией с внешней средой. Внешними пользователями информации являются различные организации, заинтересованные в получении результатной инф. о финансово положении дел на предприятии. К ним относятся вышестоящие организации, банки, биржи, таможенные службы, налоговые органы, акционеры и инвесторы фирмы, поставщики и потребители товаров фирмы[9].

Таким образом, можем сказать, что документооборот, охватывая всю деятельность предприятия, является фундаментом для структуризации и рационального управления объектом.

---

[9] Похило Е., Как наилучшим образом организовать документооборот в компании? // Вестникао.Ру. URL: http://www.vestnikao.ru/article/kak-nailuchshim-obrazom-organizovat-dokumentooborot-v-kompanii.html (дата обращения - 23.03.2015)

1.3 Особенности ведения документооборота в Российской Федерации

В настоящее время документационное обеспечение управления на предприятиях, в организациях и учреждениях регулируется действующим законодательством, распорядительными документами вышестоящих органов, правилами и указаниями архивного управления.

Нормативно-методическая база ДОУ — это совокупность законов, нормативно-правовых актов, организационных и методических документов, регламентирующих технологию создания, обработки, хранения и использования документов в текущей деятельности организации или учреждения. Эта база также включает регламентацию деятельности службы ДОУ и других служб аппарата управления[10].

Нормативно-методическая база ДОУ включает следующие правовые акты:

- законодательные акты Российской Федерации в сфере информации и документации;
- постановления/распоряжения Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти (министерств, комитетов, служб, агентств и др.), регламентирующие вопросы документационного обеспечения управления на федеральном уровне;
- государственную систему документационного обеспечения управления (Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ — Приказ Главы архива СССР от 25.05.88 № 33);

[10] Химич Ю.В., Документооборот в территориально-распределенной компании// Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии». – сентябрь 2006г. URL: http://delo-press.ru/articles.php?n=5142 (дата обращения – 23.03.2015)

- правовые акты органов представительной и исполнительной власти субъектов Российской Федерации и их территориальных образований, регламентирующих вопросы ДОУ;
- правовые акты нормативного и инструктивного характера, методические документы по ДОУ различных организаций;
- государственные стандарты на документацию;
- унифицированные системы документации;
- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- нормативные документы по организации и охране управленческого труда служащих службы ДОУ;
- нормативные документы по организации архивного хранения документов[11].

Основу гражданского законодательства составляет Гражданский кодекс Российской Федерации, 1-я часть которого принята 21 октября 1994г., 2-я часть – 22 декабря 1995г. Гражданский кодекс РФ устанавливает виды и разновидности документов, создаваемых в целях фиксации актов гражданских взаимоотношений, регистрации фактов их. возникновения или прекращения, подтверждения правоотношений и др. Например, ст. 51 и последующие статьи главы 4 Гражданского кодекса устанавливают виды документов, применяемых при создании, регистрации, реорганизации и ликвидации юридического лица[12].

Наряду с Гражданским кодексом РФ отдельные стороны работы с информацией и документацией регулируются специальными федеральными

---

[11] Макаревич Л. М., Делопроизводство и документооборот в компании. URL: http://www.elitarium.ru/2008/07/04/deloproizvodstvo_dokumentooborot.html (дата обращения - 24.03.15)

[12] Документооборот для госучреждений и органов власти. Softline Company. URL: http://www.softline.kiev.ua/ru/elektronnyj-dokumentooborot/megapolisdokumentooborot.html (дата обращения - 24.03.2015)

законами (Закон Российской Федерации «О техническом регулировании» от 10 июля 1993 г. № 5154-1, «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ, Закон Российской Федерации «О государственной тайне» от 21 июля 1993 г. № 5485-1, Закон Российской Федерации от 21 ноября 1996 г. № 129-ФЗ «О бухгалтерском учете» и некоторые другие)[13].

Гражданский кодекс РФ, Основы законодательства и Федеральные законы нашли свое дальнейшее развитие в указах Президента РФ, постановлениях Правительства РФ, положениях и правилах.

В зависимости от уровня утверждения унифицированные формы документов разделяются на четыре категории:

- государственные (общероссийские);
- отраслевые (ведомственные);
- субъектов Российской Федерации;
- формы документов объединений, предприятий, организаций.

Важными средствами информационного обеспечения являются классификаторы технико-экономической и социальной информации. Они обеспечивают интегрированную обработку данных в автоматизированных информационных системах[14].

Классификаторы технико-экономической и социальной информации представляют собой нормативные документы, которые содержат систематизированный свод наименований объектов в виде классификационных группировок и кодов.

В настоящее время действуют тридцать семь общероссийских и продолжающих действовать общесоюзных классификаторов. Совокупность классификаторов, а также научно-методических и нормативно-технических

---

[13] Делопроизводство: Учебник для вузов/ под общ. ред. Проф. Т.В. Кузнецовой.- М.:МЦФЭР. - 2004

[14] Кузнецов С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: учебное пособие для вузов / Под ред. проф. Т.В. Кузнецовой. – М.: Издательский дом МЭИ, 2010;

документов по их разработке, ведению и внедрению представляют собой Единую систему классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации .

Глава 2 АНАЛИЗ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА НА ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ ГОРОДА МОСКВЫ «ДИРЕКЦИЯ ЕДИНОГО ЗАКАЗЧИКА РАЙОНА МИТИНО»

2.1 Краткая характеристика и организационная структура предприятия

Фирменное наименование управляющей организации: Государственное унитарное предприятие города Москвы «Дирекция единого заказчика района Митино». Руководитель: Сенаторова Олеся Владимировна

Юридический почтовый адрес: 125430, г. Москва, Пятницкое шоссе, дом 23. Фактически предприятие находится по четырем адресам в г. Москва.

На данный момент это организация, которая оказывает услуги по управлению, содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов района Митино. Компания обладает всеми необходимыми ресурсами для качественного обслуживания многоквартирных домов. Организация является членом СРО – Межрегионального объединения предприятия жилищно-коммунального хозяйства.

Охарактеризуем более подробно непосредственно район Митино. Так, Митино – это один из крупнейших окраинных районов Северо-Западного округа находится за Московской кольцевой автомобильной дорогой, примыкает к СЗАО с запада и граничит с территориями Московской области, принадлежащими к Красногорскому району Подмосковья. С Москвой район связывают Волоколамское шоссе, Арбатско-Покровская линия Московского метрополитена, электропоезда Рижского направления железной дороги и многочисленные автобусные маршруты.

Митино – быстрорастущий район Москвы, в его составе 13 микрорайонов, коттеджный поселок «Рождествено», поселок Новобратцевский, села Рождествено и Спас. В целом, район Митино – это один из самых привлекательных по своему ландшафту районов не только на территории СЗАО, но и в Москве в целом. Еще одной положительной особенностью Митина являет-

ся компактность его жилых микрорайонов и хорошо продуманные транспортные коммуникации между ними. Это композиционное единство района объясняется тем, что он застраивался очень быстро, в течение каких-нибудь неполных 10 лет и по единому плану. На данный момент территория района Митино составляет около 1258 га, а население – более 180 000 человек.

Организационная структура предприятия – линейно-функциональная. В структуре предприятия можно выделить следующие службы:

- кадровая служба,
- контрактная служба,
- отдел бухгалтерского учета и отчетности,
- отдел ЖКХ и Б,
- отдел по вопросам спортивной и досуговой работы,
- отдел по организационной работе и информированию населения,
- отдел по социальной политике,
- отдел по строительству и транспорту,
- сектор службы «Одного окна»,
- служба по вопросам приема корреспонденции и населения,
- служба по вопросам торговли и услуг,
- служба по обеспечению режима секретности и мобилизационной подготовке,
- юридическая служба.

Все они находится в непосредственно подчинении одного руководителя – главы управления района Митино.

В управе района Митино продолжает работу Административная комиссия управы. Комиссия в своей деятельности руководствуется следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации,
- Кодексом Российской Федерации об Административных правонарушениях,

- другими Федеральными законами,
- другими нормативными правовыми актами Российской Федерации,
- Уставом города Москвы,
- Законом города Москвы «О коллегиальных органах по рассмотрению дел об административных правонарушениях в городе Москве»,
- другими законами города Москвы,
- текущим Положением,
- иными правовыми актами города Москвы.

Административная комиссия самостоятельна в принятии своих решений.

Основные задачи административной комиссии управы района сводятся к следующим:

1. Рассмотрение дел об административных правонарушениях в соответствии с требованиями Кодекса Российской Федерации «Кодекса города Москвы об административных правонарушениях»

2. Обеспечение законности при применении мер административного принуждения за административные правонарушения.

3. Обеспечение исполнения вынесенных постановлений.

Современные электронные системы решают вопросы управления документоориентированными рабочими процессами, защиты данных и разграничения доступа к ним, хранения и эффективного использования корпоративных знаний. Поэтому в последние годы постоянно растет интерес к системам электронного документооборота (СЭД) как к средству решить насущные проблемы рабочего процесса.

Однако внедрение электронной системы – это процесс сложный и довольно многосторонний в рамках анализируемой организации. На его

успех могут повлиять многие факторы, поэтому необходимо с самого начала взять под контроль все направления внедрения системы, на которых вас могут подстерегать разнообразные риски.

В нынешнее время информационные технологии все более активно используются в деятельности анализируемой организации. Это связано с тем, что применение информационных технологий ориентированно в первую очередь на автоматизацию профессионального труда конкретных специалистов. Решается указанная задача с помощью использования современных технических средств обработки, а также хранения/передачи информации. Последние выбираются, как правило, исходя из объема или сложности выполняемых на предприятии задач, уровня развития информационных технологий в данной сфере деятельности. Можно также предложить следующий подход к классификации технических средств, которые активно используются в нынешнем офисе анализируемой организации:

- компьютеры;
- сетевое оборудование;
- средства коммуникации;
- устройства ввода - вывода информации;
- устройства хранения информации;
- устройства мультимедиа и виртуальной реальности;
- оргтехника;
- дополнительные средства[15].

Для обеспечения функционирования вышеуказанных технических средств и решения с их помощью задач пользователя необходимо соответ-

[15] Бабарицкая В. К., Малиновская О. Ю. Менеджмент туризма. Туроперейтинг. Понятийно-терминологические основы, сервисное обеспечение турпродукта: учебное пособие. – К.: Альтерпрес, 2004 – 288с.

ствующее программное обеспечение. В организации на данный момент используются такие компьютерные программы как:

- Microsoft Office;
- Out Look Express;
- программные комплексы.

Все эти программы можно использовать для эффективной работы с электронной почтой и обработки электронных заявок, обращений и документов от разных клиентов.

2.2 Характеристика документооборота на предприятии

Отметим, что информация (сообщение или данные) не передается от организма к организму, но при этом формируется при помощи отдельных

средств информации. Последние передаются и получаются, как правило, от одного организма к другому. Основная составляющая часть автоматизированной информационной системы - это информационная технология. Развитие последней достаточно тесно связано с развитием и дальнейшим функционированием указанной системы. Дадим еще одно более полное определение для термина «информационная технология». Информационная технология (ИТ) представляет собой процесс, который использует всю совокупность методов, а также средств реализации отдельных операций сбора/регистрации, передачи и накопления, а также обработки информации на базе конкретного программно-аппаратного обеспечения для решения важных управленческих задач объекта экономического плана. Основная цель рассматриваемой автоматизированной информационной технологии – это получать с помощью переработки первичных информации данные нового качества. На основе этих данных уже вырабатываются оптимальные и высокоэффективное управленческие решения. Это достигается, прежде всего, за счет следующих процессов: - интеграция информационных данных, - обеспечение их высокой актуальности, а также непротиворечивости; - использование группы современных технических средств для внедрения и дальнейшего функционирования новых форм (на качественном уровне) информационной поддержки деятельности всего аппарата управления. ИТ справляется с текущим существенным увеличением объемов информации, которая обрабатывается и дальше ведет к сокращению сроков ее анализа. ИТ на сегодня - это важная составляющая всего процесса использования информационных ресурсов в управлении государством и обществом в целом. В свою очередь, автоматизированные информационные системы выступают для информационной технологии основной средой, составляющими

элементами которой являются средства, а также способы для преобразования и дальнейшего использования информационных данных[16].

Как правило, электронные услуги – этот термин подразумевает предоставление населению в электронной форме основных аспектов информации организации, программ или же отдельных стратегий, а также услуг. Такой вид услуг, как правило, доступен все 24 часа в сутки или семь дней в неделю. Сюда могут относить предоставление услуг онлайн или в электронной форме, электронный вид администрации или универсальные бюро услуг, а также открытый доступ разным службам через единый личный кабинет.

В целом электронный документооборот предусматривает принципиально новую организационную культуру, при этом персонал компании ориентируются на основные показатели деятельности. Решение основных проблем электронного управления лежат, как правило, в одной плоскости процессов адаптации, а также интеграции процессов, которые происходят во внутренних подразделениях. электронная демократия рассматривается в виде проявления электронного документооборота, которое сложнее и тяжелее всего контролировать. Электронная демократия предусматривает использование ИКТ в качестве основного инструмента, который помогает выяснять приоритеты государственной политики, а также участвовать в их внедрении в отдельной консультативной форме (один из примеров – использование электронных консультаций или голосования). электронная коммерция представляет собой взаимодействие организации с так называемым внешним миром, представленным участниками бизнеса.

Электронная коммерция, как правило, предполагает постоянный обмен денежных средств на товары/услуги через сеть Интернет. Так, к примеру, граждане платят налоги или оплачивают полученные счета за ЖКУ,

---

[16] Системы электронного документооборота (СЭД) « Дело». URL: http://www.eos.ru/eos_products/eos_delo/ (дата обращения – 24.03.2015)

продлевают регистрацию на транспортные средства или платят за программы отдыха. В свою очередь электронный документооборот может проводить тендерные закупки, заключать рамочные соглашения и др. (через электронные государственные закупки). По мнению специалиста Дж. Демпси термин «электронное управление» можно охарактеризовать как использование ИКТ с целью дальнейшего изменения самой организации в сторону большей доступности для граждан, большей эффективности, а также подотчетности.

Электронный документооборот должен включать в себя следующие составляющие: - мероприятия по обеспечению полного доступа населения к информации через сеть Интернет (например, законы или законопроекты, различные НПА, а также экономические или научные данные); - содействие участию общественности непосредственно в государственной жизни страны путем удобного взаимодействия со всеми службами государственной власти с помощью электронных каналов (в том числе, обеспечение возможностей оформлять документы в электронном виде); - процессы по повышению контролю над деятельностью самой организации, это можно достигнуть за счет повышения прозрачности производимых операций организацией, что, в свою очередь, значительно снижает риски возможной коррупции; - мероприятия по поддержке достижения основных целей с помощью снижения времени и материальных затрат на общение субъектов предпринимательской деятельности с различными государственными службами. На наш взгляд, последний подход к рассмотрению понятия «электронное управление» наиболее полно отображает все особенности эффективного внедрения информационно-коммуникационных технологий в процесс государственного управления в стране[17].

[17] Химич Ю.В., Документооборот в территориально-распределенной компании// Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии». – сентябрь 2006г. URL: http://delo-press.ru/articles.php?n=5142 (дата обращения – 23.03.2015)

Основными документами, которые регламентируют всю работу ГУП г. Москва Дирекции единого заказчика района Митино, являются:

- распоряжения Правительства,
- постановления Правительства г. Москвы, которые касаются работы с многоквартирными домами, численности сотрудников, а также оплаты их труда.

Динамика объемов обработанных документов (с 2010 по 2014 гг.) представлена в приложении А.

Приложение А

Объем документооборота за период с 2010г. по 2014г.

Наименование документа	Объем документооборота					CAGR
	2010 год	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год	
Входящие	1650	1458	1569	1689	1785	1,99
Исходящие	1250	1564	1658	1756	1945	11,69
Внутренние	56	103	229	51	160	30,01
Итого в год:	2956	3125	3456	3496	3890	7,11
В среднем за месяц	246	260	288	291	324	-

Так же довольно важными документами для организации является штатное расписание и устав организации. Основные подразделения в рамках анализируемой организации: инженерный, абонентский отделы, паспортный стол, отдел благоустройства. Охарактеризуем работу каждого отдела более подробно.

Отдел благоустройства проводит комплексное содержание и текущий ремонт дворовых территорий (включая расположенные на них объекты озеленения и благоустройства, контейнеры для мусора и контейнерные площадки), не включенных в установленном порядке в состав общего имущества многоквартирного дома; содержание и текущий ремонт общедомового оборудования для инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности; охрана подъездов посредством консьержей и патрулирования, а также эксплуатация и содержание помещений локальных центров мониторинга района; ремонт жилых помещений, переходящих в порядке наследования по закону в собственность города Москвы, Абонентский отдел осуществляет начисление платежей за жилое и нежилое помещение, коммунальные услуги физическим и юридическим лицам; формирование и доставка единого платежного документа; прием населения по вопросам начисления и оплаты ЖКУ; работа с должниками; информационный обмен и взаимодействие с участниками системы расчетов; ведение базы данных и предоставление жилищным и ресурсоснабжающим организациям информации, необходимой для ведения учета платежей за жилое и нежилое помещение, коммунальные и прочие услуги, ресурсы; обеспечение функционирования режима «одного окна»; прием населения по вопросам расчетов за водопотребление по индивидуальным (квартирным) приборам учета. Паспортный стол. сбор и передача в органы регистрационного учета документов для регистрации граждан по месту жительства и по месту пребывания; прием населения и представителей организаций по вопросам паспортной работы[18].

Рассмотрев объем документооборота на примере объекта исследования - ГУП г. Москва «Дирекция единого заказчика Митино», мы выяснили, что канцелярией ведется централизованное делопроизводство. Она занимается ведением делопроизводства в структурных подразделениях возлагается на

[18] ГБУ «Жилищник района Митино». URL: http://dezmitino.ru/ (дата обращения – 14.03.2015)

сотрудников, которые ответственны за определенный участок работы и которые обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют руководство о состоянии их исполнения, осуществляют ознакомление сотрудников с нормативными и методическими документами по делопроизводству. Вся корреспонденция, которая поступает в ГУП г. Москва «Дирекция единого заказчика района Митино» принимается и регистрируется сотрудниками канцелярии. Сотрудниками канцелярии являются секретарь, делопроизводитель и архивариус. Каждому поступившему в организацию документу присваивается входящий номер[19].

Регистрация документов в канцелярии осуществляется в журналах регистрации формы. Документы, не требующие визирования руководителя и адресованные структурным подразделениям организации, направляются работником секретариата непосредственно в соответствующие структурные подразделения. Работники отделов и структурных подразделений ежедневно получают корреспонденцию в канцелярии (за своевременную доставку простой корреспонденции в адрес структурных подразделений ответственность несут работники канцелярии). Как видно из таблицы 5 объем документооборота имеет тенденцию к небольшому, но стабильному увеличению, что связано с повышением темпов работы проводимой на территории района по ее содержанию. поступающие на имя руководителя, в адрес ГКУ «ИС района Покровское-Стрешнево» документы, требующие исполнения и подготовки ответа, подлежат контролю. Контроль осуществляется руководителем организации и руководителями структурных подразделений в чье исполнение поступил документ. Также контроль за соблюдением подготовки письменных ответов в установленный срок лежит на сотрудниках канцелярии. Ответы подготавливаются в печатном виде, на

[19] ГУП г. Москвы ДЕЗ района «Митино». Сообщества жителей нашего города. URL: http://dom-i-dvor.info/hsc_179_99 (дата обращения - 13.03.2015)

бумажном носителе, с подписью руководителя, либо с подписью заместителя руководителя[20].

Каждая информационная система, которая может быть построена в рамках анализируемой организации на основе интернет технологий, имеющих клиент - сервисное направление с учетом необходимой системы защиты, должна отличаться следующими серверными компонентами:

- шлюз-сервер, который управляет всеми правами доступа к системе;
- непосредственно WWW-сервер;
- главный (центральный) сервер баз данных; сервер приложений или же сервер обработки совершенных транзакций.

Следует учесть, что среди используемых организационно-технологических мероприятий, основная цель которых – защита систем информации выделяют такие три основных аспекта: установка специальной системы защиты на уровне IP пакетов (это технологический уровень); осуществление контекстной проверки и дальнейшего просмотра полученных пакетов с целью принятия конкретного решения (это административный уровень); третий уровень защиты информационной системы – это программный. Здесь шлюз выступает промежуточным звеном, которое связывает информационную систему непосредственно с клиентом. Эффективная защита информации также невозможно осуществить без четкого и точного административного руководства информационной сетью[21].

Последнее включает в себя следующие аспекты: - создание условий и обеспечение эффективного взаимодействия всех служб информационной сети; - создание центра управления самой сетью, а также администраторов информационных подсетей; основная цель указанного мероприятия - достижение быстрого реагирования на возможные попытки нежелательного доступа или же быстрого оповещения всех сторон о каких-либо новых

[20] ГБУ «Жилищник района Митино». URL: http://dezmitino.ru/ (дата обращения – 14.03.2015)

[21] Делопроизводство: Учебник для вузов/ под общ. ред. Проф. Т.В. Кузнецовой.- М.:МЦФЭР. - 2004

технологиях, а также о методах преодоления систем установленной защиты (обмен опытом). Таким образом, информационная безопасность – это, прежде всего, один из самых важных компонентов в процессе предоставления государственных услуг в РФ уже в электронном виде[22].

На данный момент в рамках ГУП г. Москва «Дирекция единого заказчика Митино» функционирует сайт http://dezmitino.ru/. На нем представлена основная информация об организации, а также налажен прием вопросов и заявок в виде обратной связи на сайте.

На другом веб-сайте http://dogm.mos.ru/ функционирует электронная приемная заявлений. Работа с обращениями, поступившими в форме электронных документов, осуществляется в порядке, установленном для письменных обращений граждан. Срок рассмотрения составляет тридцать календарных дней. Согласно с условиями рассмотрения электронных обращений граждан каждый документ должен иметь следующие реквизиты:

- наименование государственного органа или его структурного подразделения, в который направляется письменное обращение, либо фамилии, имени, отчества должностного лица, либо наименование должности должностного лица, которому обращение гражданина адресовано;
- имени, отчества (при их наличии), фамилии заявителя;
- почтового/электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ и(или) уведомление о переадресации обращения;
- изложения сути предложения, заявления или жалобы.

Автору электронного обращения направляется ответ:

- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (e-mail);
- или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

---

[22] Электронный документооборот. Softline Company. URL: http://www.softline.kiev.ua/ru/elektronnyj-dokumentooborot.html (дата обращения - 24.03.2015)

Не принимаются к рассмотрению электронные обращения граждан:

- без фамилии, имени заявителя;
- при указании неполного или недостоверного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Глава 3 ПРОБЛЕМЫ ВЕДЕНИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА НА ПРЕДПРИЯТИИ

3.1 Проблемы ведения электронного документооборота на предприятии

Внедрение системы электронного документооборота в рамках анализируемой организации допускает наличие многочисленных рисков, среди которых:

- организационные риски,
- административные риски,
- субъективные риски,
- технологические риски.

Проанализируем каждую из групп более подробно. Организационные риски, как правило, связаны с отсутствием или некорректной постановкой целей и задач проекта. Обычно руководители не всегда осознают возможности, а также особые преимущества электронных систем. Следствием этого риска является отсутствие понимания, каких результатов ожидать от проекта, какие показатели его считать успешными.

Если руководство организации не может сформулировать конкретно, что они хотят получить от СЭД, то, конечно, невозможно будет и четко спланировать проект: его этапы, необходимые ресурсы, показатели качества, ожидаемый результат.

Недостаточное планирование – еще один существенный организационный риск, который особенно опасен тем, что возникает именно на начальной стадии проекта. В свою очередь, он ведет к тому, что отсутствует или не работает система контроля выполнения работ и сроков реализации этапов проекта.

Следующий из организационных рисков – это несогласованность действий участников внедрения в процессе выполнения работ. Особенно высок этот риск, когда в проекте участвует несколько сторон, например компания-заказчик, компания-исполнитель, соисполнители.

Следует отметить, что нередки разногласия между IT-службой и предметными специалистами, службой документационного обеспечения управления, которые по-разному видят способы достижения целей проекта, смотрят на предмет автоматизации (документационное обеспечение управления) под разными углами зрения, обладают разной степенью готовности к изменениям. Проект, в котором каждый тянет в свою сторону, редко бывает успешным.

Отсутствие или неэффективное управление коммуникациями внутри проекта, недостаточное информирование сотрудников компании о ходе работ и текущих результатах влечет за собой возникновение субъективных рисков.

Административные риски проявляются в недостаточном внимании высшего руководства к проекту. Довольно часто происходят случаи, когда руководитель компании вспоминает о проекте, только подписывая растущие счета на его ведение. Следствием такого пренебрежения становится пассивность линейных руководителей и простых сотрудников.

Загруженность работников компании, занятых в проекте, задачами по основной деятельности. Слабая вовлеченность в проект работников компании. Система внедряется для компании и пользоваться ею будут работники компании, поэтому чем выше их активность в проекте, тем выше вероятность, что нововведения будут приняты позитивно и будут соответствовать ожиданиям персонала.

Субъективные риски являются сложно управляемыми и прогнозируемыми. Несмотря на значительное развитие информационных технологий в российских компаниях за последнее десятилетие, отсутствие навыков использования ПК, низкая культура работы с информацией в электронном виде по-прежнему остаются существенным препятствием на пути внедрения автоматизированных систем. В результате персонал приходится обучать работе с компьютером, прежде чем внедрять СЭД.

Технологические риски представляют собой увеличение нагрузки на серверы и хранилища информации. В результате имеющаяся ИТ-инфраструктура может оказаться неготовой к новым методам работы, что приведет к низкой работоспособности системы, зависанию, сбоям и пр., длительная работа с документами за устаревшими мониторами будет утомительной и даже вредной для сотрудников.

Недостаточное исследование потребностей компании может привести к тому, что на стадии внедрения или уже эксплуатации выяснится, что функциональность системы не соответствует ожиданиям: не поддерживает требуемые сценарии работы, не предоставляет нужную функциональность или, наоборот, является слишком сложной, при этом в реальной работе используется минимум возможностей.

Затруднит работу по внедрению СЭД отсутствие нормативной базы, неформализованные бизнес-процессы, так как при отсутствии четких правил работы, единых регламентов документооборота невозможна и эффективная эксплуатация системы.

Не стоит уповать на то, что автоматизация бизнес-процессов устранит проблемы несогласованности работы участников процесса, ошибки в адресации документов, затягивание сроков исполнения и пр., если все эти проблемы не будут решены до ее внедрения.

Все эти риски могут как существенно затянуть проект, так и серьезно повлиять на ожидаемый результат и даже повлечь за собой прекращение проекта. Возможен также еще один негативный сценарий: внедренная с большим трудом и финансовыми затратами система не будет эффективно использоваться и в конце концов будет заменена чем-то другим.

Российская Федерация, вступив в информационное пространство мира с использованием информационных сетей, столкнулась с достаточно большой проблемой, которая касается обеспечения необходимого уровня безопасности разных информационных систем, а также информационных ресурсов. В связи с активным развитием мировых систем по передаче данных и интернет-ресурсов, своеобразных информационных систем, а также электронных тематических библиотек, проблема защиты информации становится все более актуальной. Темп роста интернет-ресурсов в Российской Федерации за последние два или три года не уступают мировым и даже превосходят среднеевропейские темпы роста. При этом, те средства защиты информации в интернет-пространстве, которые используются на данный момент, абсолютно не удовлетворяют нынешние потребности. В основном, это связано с организационно-технологическими причинами. Определяющий фактор в процессах интеграции разных информационных систем, а также ресурсов в своеобразное единое информационное пространство – это, прежде всего, обеспечение высокого уровня информационной безопасности.

Последняя должна включать комплекс мероприятий, а также своеобразных технических решений в разрезе проблемы защиты информации. К ним относятся следующие: защита от нарушения

функционирования сети с помощью влияния на большинство информационных каналов, каналов сигнализации, управления и возможности удаленной загрузки всех необходимых баз данных; также здесь необходимо учитывать возможности коммуникационного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения; защита от неблагоприятного доступа к источникам информации с помощью обнаружения и дальнейшей ликвидации использования пользователями каких-либо ресурсов сети. Имеется в виду несанкционированное использование информационными источниками. Оно приводит к нарушению общей целостности сети, а также информации, представленной в ней.

Это ведет непосредственно к изменению функционирования всех отдельных подсистем распределения информации; проведение мероприятий от разрушения необходимых средств защиты информации с возможностью дальнейшего доказательства не правомочности действий определенного количества пользователей, а также обслуживающего персонала всей информационной сети; защита от внедрения каких-либо программных «вирусов» или «закладок» в используемых продуктах в системе или технических средствах.

В целом, построение всей системы безопасности информационной и технической сети предполагает достижение такой цели: предотвращение/снижение возможного причиненного ущерба, который нанесен (или может быть нанесен) в результате информационной атаки на компьютерную сеть. Ценные файлы или же конфиденциальная информация, которые могут быть также уничтожены, серверы/другое оборудование обычно приводят в нерабочее состояние. И на дальнейшее их полное восстановление требуется, как правило, несколько дней.

Также защита информационной сети предусматривает поддержку репутации или имиджа организации от возможного ущерба в результате: - негативного изменения (или вовсе удаления) содержимого страниц на

WWW-сервера какими-либо третьими лицами, - размещения объемов информации различными лицами под чужим авторством («никами»); - появления в свободном публичном доступе информации, которая нежелательна для распространения широкой аудитории (или вовсе секретная). Процессы защиты информации в мировой сети интернет - пространства имеет свою определенную специфику, которая отличается от подобной проблемы, которая может возникнуть в локальных компьютерных сетях. Важная отличительная особенность процессов, направленных на защиту информации в мировой интернет - сети – это то, что непосредственно все процедуры защиты объемов информации выполняются программно-аппаратными средствами. Указанная проблема при этом не может быть решена с помощью обычного физического ограничения доступа пользователей к компьютерам или их доступа к оборудованию. В мировой сети потенциальная возможность доступа к информационным ресурсам присуща практически для каждого пользователя сети, которые могут находиться в любой точке Земли, так как сам момент доступа к той/иной информации невозможно предсказать заранее. Вторая особенность проблемы – это достаточно высокая скорость развития в Интернет - сети программного обеспечения, а также информационных технологий. Следует учесть, что новые технологии по преодолению систем защиты представленной информации появляются в Интернет - пространстве, как минимум, каждые полгода[23].

Таким образом, набор используемых средств для обеспечения высокого уровня защиты информации должен изменяться, как минимум, каждые два-три месяца. В настоящее время в Интернет - пространстве все больше появляется скандалов, связанных с незаконным использованием или порчей

[23] Химич Ю.В., Документооборот в территориально-распределенной компании// Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии». – сентябрь 2006г. URL: http://delo-press.ru/articles.php?n=5142 (дата обращения – 23.03.2015)

информационных объемов. Информационная безопасность интернет-ресурсов в основном определяется такими особенностями, как базовые коммуникационные (TCP/IP) и операционные платформы (UNIX). Для первых характерна высокая совместимость с разными каналами по физической природе/скоростным характеристикам, с широким кругом используемых аппаратных платформ. Как правило, указанный протокол в равной мере эффективно работает в локальных/региональных, а также глобальных сетях. Совокупность вышеописанных характеристик делает интернет - технологии в целом уникальным средством для возможного создания и дальнейшей интеграции огромных по объемам хранения информационных систем. В информационных системах, размещенных в Интернет - пространстве РФ, по сравнению с классическими системами своеобразной архитектуры «клиент-сервер» все возникающие вопросы касательно информационной безопасности можно решить намного быстрее и проще. Это связано, прежде всего, со следующими особенностями: достаточно большая часть из всех представленных информационных ресурсов является централизованной, то есть их, как правило, предоставляет отдельный сервер. В данном случае централизованными ресурсами намного легче управлять, а также защищать; для эффективного обмена объемами информации между отдельными рабочими станциями, а также центральным сервером используется в большинстве случаев протокол TCP/IP. Для него разработана система (или комплекс) защитных средств, которые включают также и криптографические способы; на отдельных рабочих станциях выполняется только просмотр интернет-ресурсов (так называемый «WWW просмотрщик»), а также программы отображения отдельных веб-документов, полученных из центрального сервера, которые загружаются непосредственно с него[24].

[24] Делопроизводство: Учебник для вузов/ под общ. ред. Проф. Т.В. Кузнецовой.- М.:МЦФЭР. - 2004

Решение вышеописанной проблемы защиты информации состоит, как правило, в использовании организационно-технологических (или, по другому, административных), технических/программных мероприятий. Также активно используется настройка профилактической работы среди всех пользователей интернет - пространства для дальнейшего уменьшения несанкционированного и нежелательного доступа к объемам информации, представленной на защищенных серверах в интернете. В целом вся разработанная система защиты массивов информации в РФ строится на: так называемой конверсии технологий безопасности информации, ее защиты, а также защиты информационных систем и телекоммуникационной среды от нежелательного использования или же воздействий со стороны интернет - пользователей; на процессе обеспечения защиты ресурсов, за счет так называемого параллельного доступа к основным (управляющим) базам информационных данных и дальнейшей проверки уровня полномочий при обращении к указанным ресурсам интернет - сети; на процессе реконфигурации информационных сетей, а также узлов и отдельных каналов связи; на организации отдельных замкнутых информационных подсетей и конкретных адресных групп; на процессе развития защищённых персональных компьютеров или же отдельных локальных информационно-вычислительных сетей[25].

В данном случае могут рассматриваться отдельные сегменты корпоративной сети (что, в принципе, достаточно важно как разработчиков, так и самих информационных систем); на процессах, направленных на обеспечение защиты технических средств, которые используются, а также помещений, находящихся в эксплуатации от возможных попыток утечки информации по многочисленным каналам; на мероприятиях по развитию и

[25] Химич Ю.В., Документооборот в территориально-распределенной компании// Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии». – сентябрь 2006г. URL: http://delo-press.ru/articles.php?n=5142 (дата обращения – 23.03.2015)

рациональному использованию технологий подтверждения оригинальности объектов информационных данных, базы пользователей, а также используемых источников сообщений; на процессах, направленных на использование отдельных протоколов шифрования так называемых IP-пакетов, конкретных систем шифрования учётных записей или же непосредственно прав доступа к объёмам информации. Тут может использоваться передача информационных данных с использованием специальных секретных ключей; комплексе мероприятий, основная задача которых – применение своеобразных технологий обнаружения целостности всех объектов информационных данных. Таким образом, реализация указанной системы защиты информации, а также информационных ресурсов может выполнять три важных и независимых задания. К ним относятся следующие: процесс обеспечения системы целостности информационных данных, а также отдельных информационных систем; мероприятия по организации авторизованного доступа к получению необходимой информации; недопустимость так называемого появления информационных данных в открытом доступе. В данном случае указанный объем информации должен составлять государственную тайну или же отличаться конфиденциальным характером. Теперь можем более подробно рассмотреть конкретные организационно-технологические подходы к решению первого и второго задания, которые были указаны выше. Следует отметить, что в каждом конкретном случае, когда мы рассматриваем ресурс сети, то принимаем отдельные решения, исходя, прежде всего, из соотношения риска, а также возможного уровня ущерба от атаки при использовании данного ресурса.

3.2 Пути решения выявленных проблем

Для оценивания эффективности разных информационных технологий, которые уже реально существуют или только проектируются, необходимо правильно определять основные критерии. К последним относятся следующие:

- функциональные критерии; их значения характеризуют, в основном, степень/ранг достижения желаемых характеристик информационного процесса при использовании данной технологии. Это может быть, к примеру:
- характеристики времени или объема информационного процесса, который реализуется (скорость передачи данных или же сам объем памяти для хранения информации, др.);
- характеристики в разрезе уровня надежности реализации процесса (например, вероятность передачи/преобразования информации, уровень защиты от помех и др.);
- параметры, которые характеризуют степень или уровень достижения конечного результата информационного процесса; последний реализуется при помощи указанной технологии (например, правильность распознавания речи или же отдельного изображения, также может учитываться качество формируемой графической информации и др.).

- ресурсные критерии; их значения характеризуют как количество, так и качество разного рода ресурсов, которые необходимы для реализации определенной информационной технологии. Указанными ресурсами могут быть следующие:

- материальные ресурсы (например, инструментально-технологическое оборудование для реализации технологии;

- энергетические ресурсы (затраты энергии на реализацию информационного процесса при данной технологии);

- людские ресурсы (например, количество, а также уровень подготовки персонала, который непосредственно реализует указанную технологию);

- временные ресурсы (например, количество времени, которое необходимо для реализации информационного процесса при данной технологии его организации);

- информационные ресурсы (к примеру, состав данных и знаний для успешной/оптимальной реализации определённого информационного процесса).

Для дальнейшего активного развития электронного документооборота в рамках организации следует внедрить одну из возможных функциональных систем. Тем более, что на данный момент для учета документооборота не используются какие-либо программы специального назначения. Схема электронного документооборота в рамках организации представлена в приложении Б.

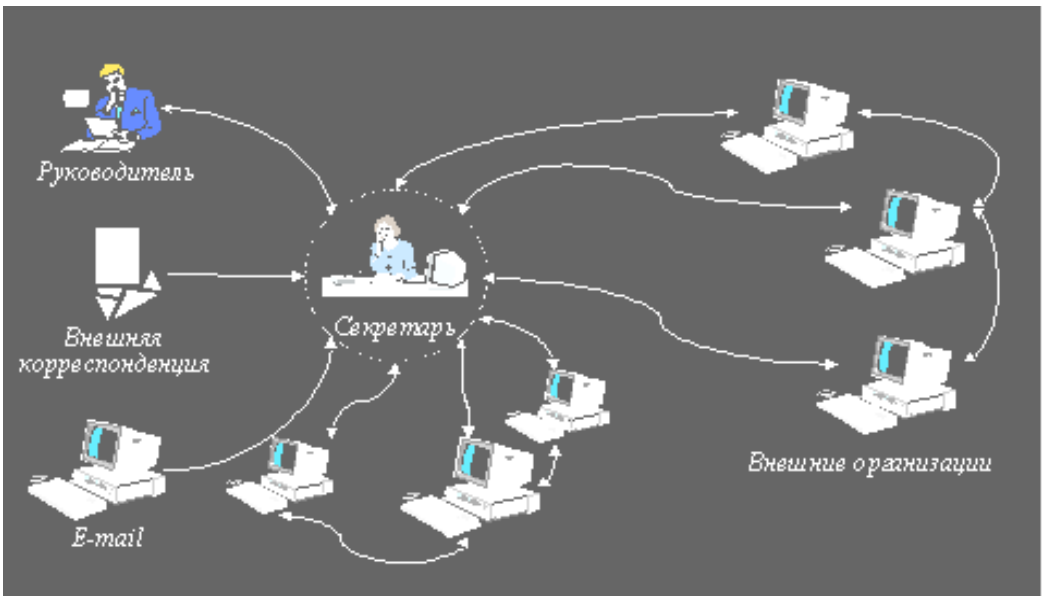

Рис. 1. Примерная схема электронного документооборота организации

В связи с этим предлагается внедрить наиболее развитую функциональную систему в рамках анализированной организации. Так, в организации для учета документооборота не используется ни одна автоматизированная программа специального назначения. В связи с этим предлагаем внедрить наиболее развитую функциональную систему. Одной из таких систем является «DocLogix». Это ведущая система электронного документооборота (СЭД), предназначенная для управления корреспонденцией, контрактами, заседаниями, закупками и другими документами или заданиями, а также для автоматизации соответствующих процессов. Специализированные решения, созданные на основании платформы «DocLogix», облегчают управление информацией и контроль организационных процессов.

Каждый день систему электронного документооборота «DocLogix» используют около 35 000 пользователей. Нашими клиентами являются 300 организаций в государственном, банковском, страховом, энергетическом, производственном и других секторах. Продукт доступен в одиннадцати странах.

Указанная система электронного документооборота предоставляет возможность исполнителям достаточно эффективно проводить контроль за движением всех документов, а также контролировать движение документов и осуществлять организацию их хранения в разных структурных подразделениях. С помощью так называемого удаленного доступа к системе электронного документооборота каждый исполнитель может в любое время, а также в любом месте получить самую новую и актуальную информацию о каждом документе[26].

Основные функции предложенной программы сводятся к следующим:

1. Отдел канцелярии занимается выполнением таких функций:

процессом регистрации документов любого типа в соответствии с основными требованиями государственной системы документационного обеспечения управления;

- регистрация обращений граждан;
- поддержка электронной подписи;
- удобный и простой бумажный и электронный документооборот в любой организации.

2. Подготовка всех документов в исходящей корреспонденции, в том числе:

- сортировка исходящих документов по реестрам на отправку;
- печать реестров отправки документов, конвертов и др.;
- обеспечение работы с почтой (так называемое автоматическое присвоение штрих-кода почтовым отправлениям, а также печать конвертов/реестров с присвоенными штрих-кодами).

3. Составление поручений или создание и дальнейшая работа с поручениями разного уровня сложности;

---

[26] Официальный сайт ГКУ «ИС района Покровско - Стрешнево» URL: http://pokr-str.ru/Default.aspx?tabid=876 (дата обращения – 14.03.2015)

- работа с проектами поручений;
- назначение внутренних/внешних исполнителей;
- контрольные, а также неконтрольные поручения;
- процесс информирования о поступлении в кабинет новых поручений.

4. Выполнение контроля исполнения поручений в виде просмотра отчетов об исполнении и снятии с контроля всех поручений.

5. Процесс согласования, который предусматривает гибкие настройки процесса согласования, а также создание разнообразных маршрутов согласования для различных документов.

6. Бизнес-процессы – то есть документооборот организации любой сложности, а также настройка под конкретную задачу, работа бизнес-процесса по любому событию - от регистрации документа до его подписания.

7. Мобильный кабинет – это универсальное решение, которое обеспечивает доступ ко всем основным возможностям системы электронного документооборота с помощью любого мобильного устройства (например, ПК или мобильные устройства).

8. Организация полноценного взаимодействия системы электронного документооборота с контролем прохождения документов в организациях-адресатах.

9. Оповещения и уведомления, то есть проведение рассылки информационных сообщений или напоминаний, которые касаются разных событий в системе, настройка необходимых для сотрудников оповещений или уведомлений.

10. Сканирование, в том числе поточное – так называемый перевод документации в электронный вид; автоматизированная регистрация распознанных документов; распечатка, а также дальнейшее распознавание штрих-кодов.

11. Создание специальных отчетов - подготовка и печать отчетных форм; написание статистических отчетов, составление произвольных отчетов, выбор разнообразных шаблонов для печати отчетов.

12. Веб-доступ – так называемая полноценная удаленная работа с разными документами; исполнение поручений; контроль их исполнения; согласование; поиск.

13. Электронная подпись (или ЭП) – процесс подписания файлов и указанных в документах реквизитов использование при подписании и согласовании; ввод информации от руки (факсимильная подпись, комментарий или специальный отчет).

14. Юридически значимый документооборот предприятия представляет собой решение по организации юридически значимого документооборота любого масштаба. В данном случае электронная подпись (ЭП) является равнозначной собственноручной подписи. Здесь имеет место создание и дальнейшая проверка электронной подписи; шифрование сообщений; штампы времени; поддержка всех используемых в Российской Федерации крипто провайдеров.

15. Протоколы, то есть просмотр всех действий, которые совершаются в системе.

16. Интеграция - то есть описанная структура системы; наличие API[27].

Преимущества использования программы «DocLogix» представлены в следующем виде:

- возможность сократить все затраты на хранение, транспортировку, а также архивирование бумажных документов на 50%;
- на поиск документов тратится времени на треть меньше;
- отсутствие «пропавших» документов;

[27] Общая информация об управляющей организации ГУП ДЕЗ района «Митино». URL: http://mitino.mos.ru/information/gup-dez/information/ (дата обращения – 14.03.2015)

- процесс согласования и утверждения документов занимает на 80% меньше времени;
- повышение контроля в организации в несколько раз;
- ускорение всех процессов, которые связаны с документами и заданиями;
- возможность надежного контроля над несанкционированным доступом к документам;
- наличие мобильного доступа к документам и заранее составленным заданиям;
- соответствие всех процессов, которые связаны с информацией, нормам законодательства Российской Федерации.

Функциональность платформы «DocLogix» представлена совокупностью многочисленных процессов (рис. 1).

В рамках анализируемой организации будет более эффективно использовать такое решение, как «DocLogix» Канцелярия. Основные функциональные возможности данного решения:

- централизованно собирать и хранить все документы организации;
- регистрировать все внутренние, входящие и исходящие документы;
- назначать резолюции для документов и контролировать их исполнение;
- получать напоминания о сроках выполнения задач, связанных с входящими документами;
- создавать новые документы, используя утвержденные шаблоны документов;
- быстро и легко согласовывать / подтверждать документы в организации;
- подписывать документы электронной или мобильной подписью.



Рис. 1. Функциональность платформы «DocLogix»

Проанализируем варианты для дальнейшей оценки экономической эффективности использования предложенной программы.

Выбор программы подтверждается расчетом эффективности от внедрения программного продукта в ГУП г. Москва «Дирекция единого заказчика район Митино».

Для проведения расчетов экономической эффективности необходимо вычислить среднее время экономии при работе с документами. Для расчёта были использованы данные объема документооборота за второе полугодие 2014г. Всего с 01 июля по 31 декабря 2014г. в организации было обработано около 1550 документов разного содержания. Экономия времени на один документ после внедрения системы электронного документооборота в организации составляет около 35 минут. Таким образом, общее время экономии составило:

35 мин./док.*1550 документов = 54 250 мин. = 904,17 ч или 113 рабочих дней на восемь сотрудников, которые работают в отделе канцелярии (или около 14 рабочих дней на одного сотрудника). Проведем сравнительный анализ с такими показателями:

Теперь рассчитаем экономическую эффективность предложенных мероприятий. Так как расчет осуществляется на основе существующей в организации материальной базы, то сумма первоначальных вложений равна нулю (К=0).

Как правило, в затраты на эксплуатацию автоматизированной системы документооборота входят такие элементы:

1. заработная плата обслуживающего персонала со всеми отчислениями на социальные нужды;

2. стоимость потребляемых энергоресурсов;

3. расходы на амортизацию и текущий ремонт оборудования.

Теперь можем рассчитать вышеуказанные элементы всех эксплуатационных затрат.

Для расчета заработной платы персонала необходимо воспользоваться следующей формулой:

ЗП = 1,365 * 6 * О *Д/К (1)

где

ЗП - заработная плата обслуживающего персонала за полгода, руб.;

О - месячный должностной оклад обслуживающего персонала, руб.;

Д - количество дней за полгода, необходимых для выполнения задачи, дн.;

К - среднее количество рабочих дней за полгода, дней

Определим заработную плату персонала за полгода, когда решение поставленной задачи требует месяца работы – в базовом варианте – согласно базовый вариант:

ЗП = 1,365* 6 * 9 000 * 130/130 = 73 710,00 руб.,

где – 130 – количество рабочих дней во втором полугодии 2014-го года.

Далее необходимо определить заработную плату одного специалиста, если он будет работать в дальнейшем в организации с новой системой электронного документооборота, а именно при количестве рабочих дней – на 8 меньше в течение полугода.

ЗП = 1,365 * 6 * 9 000 * 116/130 = 66 339 руб.

Полугодовая экономия в заработной плате (на одного сотрудника) составит:

73 710 – 66 339 = 7 371 руб.

Или на 8 сотрудников:

7 371 * 8 = 58 968 руб.

Стоимость потребляемых энергоресурсов рассчитывается по формуле:

$$Э = k * (A * В_1 * Ч_1 + Н * В_2 * Ч_2) \quad (2)$$

где

Э - стоимость потребляемой электроэнергии, руб.;

k - действующий тариф на электроэнергию, руб./кВт*ч;

А - количество энергии, потребляемое компьютером в час, кВт;

Н - количество энергии, необходимое для освещения в час, кВт;

$В_1$ - число дней в году, необходимых для работы на компьютере, дн.;

$В_2$ - число дней в году, в течение которых происходит потребление энергии за счет освещения, дн.;

$Ч_1$ - время работы обслуживающего персонала за компьютером в течение рабочего дня в часах;

$Ч_2$ - число часов использования освещения в течение рабочего дня, час.

Однако учитывая текущие тарифы на электроэнергию и энергопотребляемость компьютерного оборудования, экономия данной группы факторов будет наименьшей.

Следующий фактор – это амортизационные расходы в разрезе компьютерной техники, которая используется в процессе обработки документов. Уменьшение времени работы компьютеров обеспечит снижение издержек на ремонт всей используемой аппаратуры. Такая экономия находится в пределах 10 000 рублей в месяц (учитывая восемь оборудованных компьютером рабочих мест).

Следующий фактор – это экономия расходуемых материалов (например, бумаги для печати различных документов). При стоимости одного листа 0,25 руб, экономия на бумагу для 100 распечатанных документов за месяц составит (при затратах - десять листов бумаги на один документ) 250 руб. за год экономия будет составлять 3000 руб. Учитывая, что в 2014г. организацией было обработано 3394 документов, потенциальная экономия за год составляет около 8485 руб.

Таким образом, с помощью данных подсчетов выяснилось, что внедрение данной системы экономически выгодно, так как уменьшается трудоемкость выполнения работ специалистом, а также снижаются текущие затраты, прежде всего, на оплату труда сотрудников.

Помимо этого, внедряемая система электронного документооборота также может способствовать проявлению так называемого социального эффекта. Он, как правило, достигается за счет того, что система предоставляет следующие возможности:

- облегчение труда всего персонала;
- уменьшение суммарного времени работы над всеми документами в бумажном виде;
- возможность отказаться от разнообразных бумажных технологий.

На основании предложенного проекта была произведена оценка эффективности от реализации данного проекта. Исходя из приведенных расчетов, был сделан вывод, что мероприятия по созданию и внедрению автоматизированной системы документооборота являются достаточно эффективными. А использование системы электронного документооборота с использованием трафаретизации или унификации документов может позволить реализовать новые возможности управления документооборотом в организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе написания дипломной работы мы пришли к таким выводам. В целом документ представляет собой зафиксированную на материальном носителе определенную информацию с указанием реквизитов, которые позволяют ее идентифицировать. На сегодняшний день документы в организациях используются в разных областях деятельности. Таким образом, содержание данного понятия, как правило, зависит о того, в какой отрасли, а также с какой целью используется.

Как правило, различают три основных потока документации в организациях государственного и муниципального управления, а именно:

1) документы, которые поступают, как правило, из других организаций (так называемые, входящие);

2) документы, которые отправляются в другие организации (или исходящие);

3) документы, которые создаются на предприятии и используются работниками предприятия в управленческом процессе (так называемые внутренние документы).

В работе представлен анализ деятельности организации Государственное унитарное предприятие города Москвы Дирекция единого заказчика района «Митино». Организационная структура предприятия – линейно-функциональная.

Основными документами, которые регламентируют всю работу ГУП г. Москва Дирекции единого заказчика района Митино, являются: распоряжения Правительства, а также постановления Правительства г. Москвы, которые касаются работы с многоквартирными домами, численности сотрудников, а также оплаты их труда.

На данный момент в рамках анализированного предприятия нет четко налаженной системы электронного документооборота. В то же время следует отметить, что электронный документооборот является более эффективным, нежели традиционный (когда доминируют бумажные документы). Поэтому все больше и больше организаций приобретает системы электронного документооборота. Обычно они начинают с решений для управления простыми офисными документами и процессами. «DocLogix Канцелярия» - один из вариантов внедрения электронного документооборота в рамках анализируемой организации.

Запуск системы электронного документооборота в рамках рассмотренной организации государственного управления может позволить сэкономить на оплате персонала 7 371 руб в месяц или 58 968 руб. за полгода. Также следующие факторы экономии – это уменьшение расходов на электроэнергию, амортизационные отчисления, расходные материалы. Также предлагаемый вариант электронного документооборота может способствовать проявлению так называемого социального эффекта. Он, как правило, достигается за счет того, что система предоставляет следующие возможности:

- облегчение труда всего персонала;
- уменьшение суммарного времени работы над всеми документами в бумажном виде;
- возможность отказаться от разнообразных бумажных технологий.

Таким образом, внедрение системы DocLogix в рамках анализируемой организации является целесообразным и эффективным.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Режим доступа: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=171283

2. Федеральный закон от 6 декабря 2011 г.402-ФЗ «О бухгалтерском учете».

3. Федеральный закон от 30.11.1994г. «Гражданский Кодекс Российской Федерации» (в ред. от 11.02.2013). Режим доступа: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=177647

4. Федеральный закон от 22.10.2004 №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями на 13.05.2008). Режим доступа: http://base.garant.ru/12137300/

5. Федеральный закон от 24.07.1998 № 126-ФЗ «О языках народов Российской Федерации» (ред. от 11.12.2002 № 165-ФЗ) Режим доступа: http://www.minnac.ru/minnac/info/13877.html

6. Федеральный закон «О системе государственной службы Российской Федерации» от 27.05.2003 № 58-ФЗ (в ред. от 02.07.2013). Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_148884/

7. Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. № 1009 «Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации» (с изменениями от 11 декабря 1997 г., 6 ноября 1998 г., 11 февраля 1999 г., 30 сентября 2002 г.).

8. Постановление Минтруда РФ от 10.10.2003 № 69 «Об утверждении Инструкции по заполнению трудовых книжек» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 11.11.2003 № 5219)

9. Делопроизводство: Учебник для вузов/ под общ. ред. Проф. Т.В. Кузнецовой, 2014 г.

10. Кузнецов С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: учебное пособие для вузов / Под ред. проф. Т.В. Кузнецовой. – М.: Издательский дом МЭИ, 2010.

11. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления). 4-е изд. испр. и допол. – М.: ООО «Журнал «Управление персоналом». – 2003

12. ГБУ «Жилищник района Митино». URL: http://dezmitino.ru/

13. ГУП г. Москвы ДЕЗ района «Митино». Сообщества жителей нашего города. URL: http://dom-i-dvor.info/hsc_179_99

14. Документооборот для госучреждений и органов власти. Softline Company. URL: http://www.softline.kiev.ua/ru/elektronnyj-dokumentooborot/megapolisdokumentooborot.html

15. Как организовать эффективный документооборот// Финансовый директор. URL: http://fd.ru/articles/15913-kak-organizovat-effektivnyy-dokumentooborot

16. Как эффективно «оптимизировать» документооборот? Фабрика решений Webolla. URL: http://webolla.com/Kak-effektivno-optimizirovat-dokumentooborot

17. Макаревич Л. М., Делопроизводство и документооборот в компании.URL:http://www.elitarium.ru/2008/07/04/deloproizvodstvo_dokumentooborot.html

18. Общая информация об управляющей организации ГУП ДЕЗ района «Митино». URL: http://mitino.mos.ru/information/gup-dez/information/

19. Официальный сайт ГКУ «ИС района Покровско - Стрешнево» URL: http://pokr-str.ru/Default.aspx?tabid=876

20. Официальный сайт журнала Секретарское дело. URL: http:www.sekretarskoe-delo.ru/

21. Официальный сайт журнала Секретарь-референт. URL: http:www.sekretar-info.ru

22. Официальный сайт компании «ИнтерТраст» — лидера в разработке и внедрении информационных систем. URL: http://www.intertrust.ru/about/

23. Официальный сайт электронных офисных систем URL: http:www.eos.ru

24. Похило Е., Как наилучшим образом организовать документооборот в компании? // Вестникао.Ру. URL: http://www.vestnikao.ru/article/kak-nailuchshim-obrazom-organizovat-dokumentooborot-v-kompanii.html

25. Регламентация современного делопроизводства в России. URL: http://www.delcomp.ru/002_4.html

26. Системы электронного документооборота (СЭД) « Дело». URL: http://www.eos.ru/eos_products/eos_delo/

27. Химич Ю.В., Документооборот в территориально-распределенной компании// Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии» – сентябрь 2006г. URL: http://delo-press.ru/articles.php?n=5142

28. Что тормозит развитие электронного документооборота в России? Расчетный центр «Практик». URL: http://habrahabr.ru/company/a-practic/blog/232065/

29. Электронный документооборот для компаний с холдинговой структурой. NAUMEN. URL: http://www.eos.ru/eos_products/eos_delo/

30. Электронный документооборот. Softline Company. URL: http://www.softline.kiev.ua/ru/elektronnyj-dokumentooborot.html

31. Электронный документооборот. Work’s Organizer. URL: http://akrossoft.com/

32. Что такое Doc Logix. URL: http://www.doclogix.ru/ru/produkt/chto-takoe-doclogix/

33. Преимущества Doc Logix. URL: http://www.doclogix.ru/ru/produkt/preimusestva-doclogix/