СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....1

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ.....5

1.1 Документационное обеспечение основной деятельности организации: сущность, роль в деятельности организации, нормативно-правовая база.....5

1.2 Документооборот, как узловое звено системы документирования основной деятельности организации.....11

1.3 Нормативно-методическая база делопроизводства.....21

2. АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕТИ МАГАЗИНОВ «ГЛАВПИВМАРКЕТ».....25

2.1 Технико–экономическая характеристика сети магазинов «ГлавПивмаркет».....25

2.2 Анализ документирования основной деятельности сети магазинов «ГлавПивмаркет».....27

2.3 Оценка эффективности существующей системы документирования сети магазинов «ГлавПивмаркет».....35

3. РАЗРАБОТКА НАПРАВЛЕНИЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕТИ МАГАЗИНОВ «ГЛАВПИВМАРКЕТ».....43

3.1 Разработка проекта совершенствования документирования основной деятельности организации.....43

3.2 Обоснование экономической эффективности проекта.....45

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....46

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....48

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....51

ВВЕДЕНИЕ

В процессе осуществления своей деятельности каждая организация формирует документооборот. Документооборотом называют движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки. Все внутренние и внешние процессы в организации отражаются в документах. Документ представляет собой письменное свидетельство о чем-либо. В документах отражаются:

1. Движение денежных средств.
2. Учет персонала.
3. Движение товарно-материальных ценностей.
4. Управление организацией.
5. Отчеты по итогам направлений деятельности.

Когда бизнес-процессы организаций стали осуществляться с применением компьютерной техники, документы стали создаваться и обрабатываться в электронном виде. Редактирование документов осуществляется с помощью текстовых редакторов и процессоров. Входящий поток документов организации представляет собой бумажные документы. Для повышения эффективности хранения и обработки их оцифровывают и в дальнейшем обращаются к ним с помощью компьютеров. От масштаба предприятий зависит объем документооборота. С повышением количества документов, повышается сложность их обработки. В связи с этим появляется необходимость в управлении документооборотом.

Поскольку документооборот организаций представлен не только бумажными версиями документов, но и электронными, управление документооборотом включает в себя, помимо прочего, обеспечение перемещения копий документов между персоналом организации, то есть электронный документооборот.

Организовать электронный документооборот на предприятии можно разными способами. Например, с помощью создания файловых хранилищ на сервере организации или с использованием внутренних каналов передачи информации. Однако, такая организация электронного документооборота будет оптимальной при низком объеме документооборота и масштабе деятельности организации. При дальнейшем развитии появляется необходимость во внедрении схемы, позволяющей провести упорядочивание и бумажных, и электронных носителей документов. Для этого применяются различные виды систем электронного документооборота.

Системы электронного документооборота (СЭД) представляют собой программное обеспечение, позволяющее осуществить организацию работы с электронными копиями документов и осуществлять взаимодействие между персоналом организации. Аналогичные зарубежные системы обозначаются аббревиатурой EDMS (Electronic Document Management Systems) - системы управления электронными документами.

Электронный документ является набором данных, сохраненным на компьютере. В СЭД для каждого документа создается карточка с атрибутами, которые включают: название документа, его автора, дату создания и т.д. С помощью атрибутов пользователи системы осуществляют быстрый поиск по документам.

Электронные документы объединяет электронный документооборот, который является способом работы сотрудников с документами, при котором большая часть документов представляют собой электронные носители и хранятся централизованно.

Актуальность работы заключается в повышении эффективности процесса документооборота и отчетности с помощью применения информационных систем и технологий.

Объект исследования - документирование основной деятельности организации.

Предметом исследования является процесс документации и отчетности.

Базой исследования является сеть магазинов «Главпивмаркет».

Целью работы является совершенствование документирования основной деятельности сети магазинов «Главпивмаркет».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить документационное обеспечение основной деятельности организации: сущность, роль в деятельности организации, нормативно-правовая база;
- рассмотреть документооборот, как узловое звено системы документирования основной деятельности организации;
- изучить смешанный документооборот в организации;
- Рассмотреть технико–экономическая характеристика сети магазинов «ГлавПивмаркет»;
- провести анализ документирования основной деятельности сети магазинов «ГлавПивмаркет» ;
- дать оценку эффективности существующей системы документирования сети магазинов «ГлавПивмаркет»;
- разработать проект совершенствования документирования основной деятельности организации;

Теоретической и методологической базой исследования послужили труды отечественных и зарубежных специалистов в области документооборота и делопроизводства.

Методологической и информационной базой явились теоретические источники, законодательные и нормативные акты, материалы периодической печати.

Основными методами исследования при написании работы являются: методы обобщения, анализ и синтез, экспертно-аналитический, нормативный и статистический.

Практическая значимость исследования заключается в том, что полученные результаты анализа документооборота, а также разработанные мероприятия по ее совершенствованию документооборота на предприятии помогут в его дальнейшей деятельности.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1 Документационное обеспечение основной деятельности организации: сущность, роль в деятельности организации, нормативно-правовая база

Гарантией обоснованного и эффективного управленческого решения, плодотворной и рациональной деятельности является - своевременность получения и полнота информации. По оценке экспертов, объем информации в мире каждые три года удваивается, что объясняет высокие темпы развития человеческого сообщества во всех направлениях. В нашей стране ежегодно возникает множество новых предприятий разных форм собственности, каждое из которых создано с собственной целью, и которые становятся объектами и субъектами передачи информации.

Следует отметить, что важность правильного ведения документооборота велика и с каждым днем возрастает. Главным товаром является информация. В достаточно жестких конкурентных условиях выигрывает тот, кто умеет вовремя получить нужную информацию и правильно ей распорядиться. Документ помогает закрепить информацию и подтвердить факт ее наличия. Работа по составлению и оформлению документов – документационное обеспечение управления (ДОУ).

Документ - закрепленная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее распознать[1]. Для каждой конкретной управленческой ситуации разрабатывается множество различных видов документов. Признаки, по которым подразделяются документы, представлены на рисунке 1.1.

[1] Персианов, В.В. Информационные системы (Специальность Доу) / В.В. Персианов, Е.И. Логвинова. – М., 2021. – 197 с.

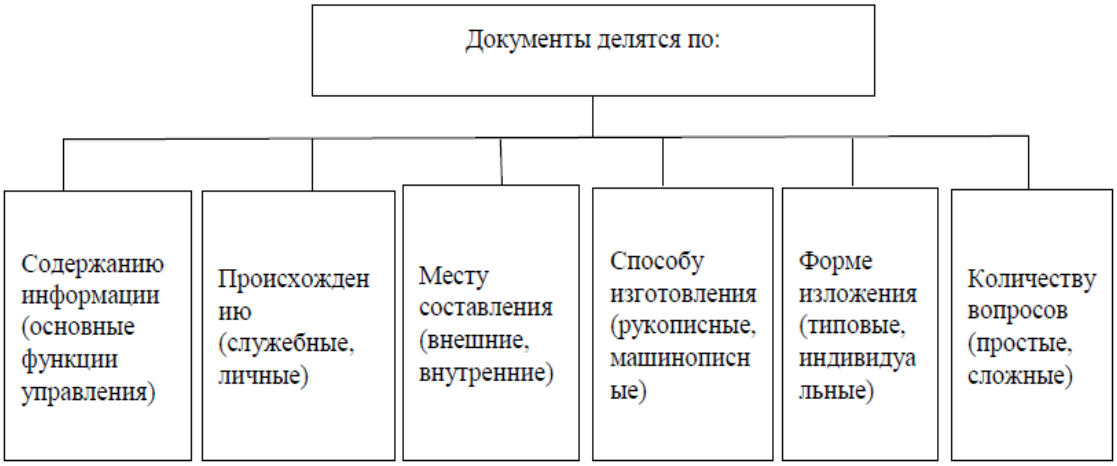


Рисунок 1.1 Классификация документов

Делопроизводство – область деятельности человека по разработке и оформлению документов организации, их движения, учета и хранения. Изначально этот термин появился в устной речи (предположительно в XVII в.) и означал процесс решения (производства) дела, «дело производить» – решать вопрос[1]. В процессе решения возникла неизбежность фиксации результата, к примеру, полученного соглашения. Для чего издавна и создавались документы, потому что устная речь недолговременна и забывается, либо искажается при передаче.

Современное делопроизводство содержит:

гарантию своевременного и правильного создания документов;

организацию работы с документами (получение, передача, обработка, учет, регистрация, контроль, хранение, систематизация, подготовка документов для сдачи в архив, уничтожение).

Одновременно с понятием «делопроизводство» в настоящее время используется понятие «документационное обеспечение управления» (ДОУ). Оно возникло в связи с вводом в управление компьютерных технологий и их организационным, программным и информационным обеспечением для подведения к терминологии, применяемой в компьютерной литературе. Сейчас понятия «делопроизводство» и «документационное обеспечение

[1] Романов, Д.А. Роль документооборота в организации предприятия / Д.А. Романов // Правда об электронном документообороте. – М., 2014. – С. 144-157

управления» - это синонимы, которые используют для обозначения одинаковой деятельности.

Документационное обеспечение управления (ДОУ) - это деятельность аппарата управления, включающая в себя вопросы документирования и организации работы с документами в ходе осуществления им управленческих функций.

Рассмотрим составляющие ДОУ:

1.Часть делопроизводства, напрямую связанная с созданием документов называется документированием.

2. Вопросы движения и учета документов связаны с термином «документооборот». Документооборот — это процесс движения документов со времени их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело.

Различают три главных вида документации:

документы, попадающие из других организаций (входящие);

документы, отправляемые в другие организации (исходящие);

документы, созданные в организации и используемые ее работниками в управленческом процессе (внутренние).

Стадии обработки входящих документов представлены на рисунке 1.2.

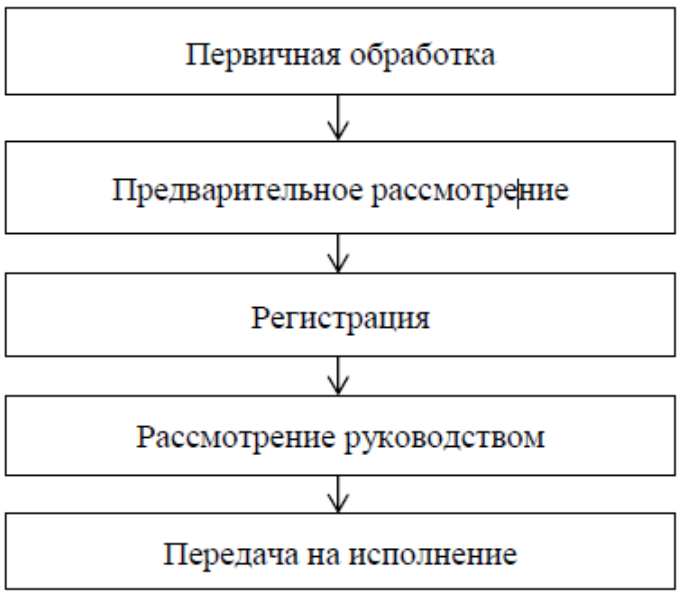


Рисунок 1.2 Стадии обработки входящих документов

3. Работа по организации хранения документов относится к архивному делу. Архивное дело - направление деятельности обеспечивающее организацию хранения и использования архивных документов.

Структура документационного обеспечения управления представлена на рисунке 1.3.

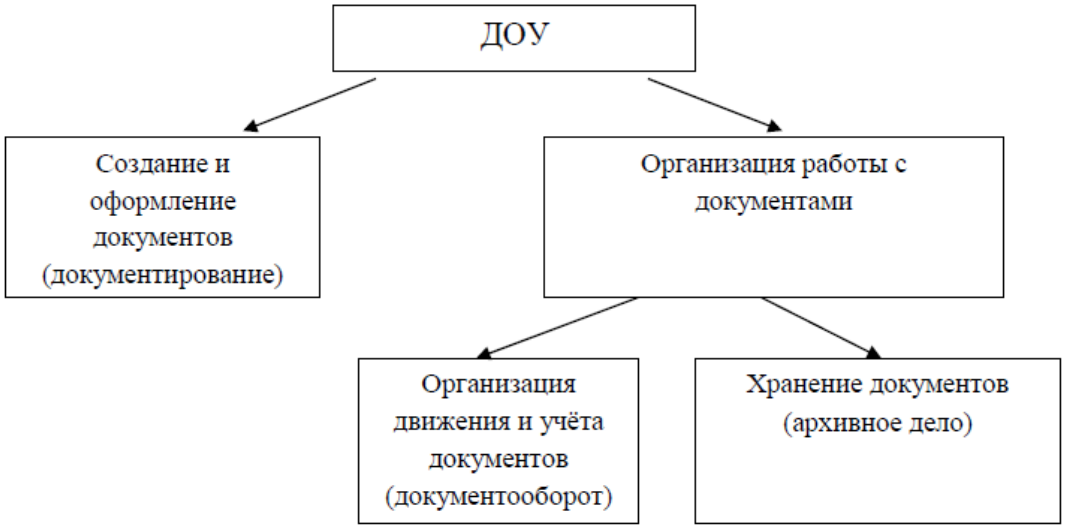


Рисунок 1.3 Структура документационного обеспечения управления

Документационное обеспечение управления служит корневой технологией управления, главная цель которого – снабжение руководителей сведениями о положении дел в организации для принятия рациональных решений и всеобъемлющем контроле исполнения этих решений[1].

Для того чтобы рассмотреть роль ДОУ в управлении и деятельности организации рассмотрим понятие «Управление организацией».

Управление организацией - это постоянный процесс влияния на эффективность работника, группы или организации в целом для предпочтительных результатов с позиций достижения поставленной цели. Файоль описывал процесс управления так: «Управлять» - значит, вести

[1] Журавлева, Н. Распознавание отсканированного документа как необходимый этап организации работы с документами в СЭД / Н. Журавлева // Секретарское дело. – 2018. – № 9. – С. 92-95.

предприятие к его цели, извлекая максимальные возможности из всех имеющихся в его распоряжении ресурсов»[2].

Управленческая деятельность, безусловно, свойственна любому учреждению или организации. В ходе контроля обрабатывается множество информации, которая передается дальше в организации. Качество управленческих решений зависит от подлинности и оперативности получаемой информации, которая непосредственно фиксируется документально. В законодательно-нормативных актах закреплены случаи, в которых документирование информации неизбежно. В процесс управления входят следующие документируемые операции :

сбор и обработку документной информации;

подготовку решения;

принятие и документирование решения;

доведение решений до исполнителей;

исполнение решения;

контроль исполнения;

сбор информации об исполнении;

- передачу информации по вертикальным и горизонтальным связям;

хранение и поиск информации.

Управленческий штат исполняет свои обязанности с помощью всеобъемлющих, компетентных организационно-распорядительных документов, которые создаются и двигаются независимо от особенности деятельности во всех областях управления и народного хозяйства. Иные формы деятельности управления находят отражение в других документах. К примеру: учет показывают в бухгалтерских документах, снабжение – в актах, договорах и прочем.

Рассматривая тему работы необходимо отметить, что порядок подготовки и принятия правовых актов органов местного самоуправления и

[2] Журавлева, Н. Распознавание отсканированного документа как необходимый этап организации работы с документами в СЭД / Н. Журавлева // Секретарское дело. – 2018. – № 9. – С. 92-95.

должностных лиц местного самоуправления устанавливается регламентами органов местного самоуправления городского округа.

Регламент - нормативный правовой акт, регулирующий внутреннюю организацию и порядок деятельности какого-либо государственного органа и его подразделения (парламента, его палаты, правительства, суда и т.д.). Органами государственной власти РФ издаются нормативные акты и принимаются решения, которые обязательны к исполнению органами местного самоуправления. Кроме того, разрабатываются рекомендации и инстукционные материалы, нужные и полезные для муниципальных властей. Нормативно-правовая база ДОУ - это комплекс законов, нормативных, правовых и методических документов, которые регламентируют технологию создания, обработки, хранения и использования документов, в непосредственной деятельности учреждения, а также функционирование делопроизводственной службы[1]. Нормативная база регулирует правила оформления, работы, сохранности документов; порядок их передачи в архив; работу делопроизводственной службы; введение новых технологий при работе с документами; работу с секретными документами; юридические вопросы и прочее. Нормативно-методическая база ДОУ представлена в таблице 1.1.

Таблица 1.1 Нормативная база документационного обеспечения

Законодательные и правовые акты в сфере информации и документации:	
Законы Российской Федерации;	Постановления и распоряжения Правительства;
Указы и распоряжения Президента;	Правовые акты федеральных органов исполнительной власти.

Вся эта нормативно-правовая база рекомендуется для применения в управленческом аппарате учреждений, организаций, предприятий, фирм независимо от форм собственности.

[1] Редько, В.Н. Базы данных и информационные системы / В.Н. Редько, И.А. Басараб. – М.: Знание, 2019. – 717 с.

1.2 Документооборот, как узловое звено системы документирования основной деятельности организации

Документооборот служит значимой частью в формировании делопроизводства в организации. Помимо стадий передвижения документов он задает и темп их движения. Делопроизводственный документооборот понимается как информационное оснащение управленческого персонала, применение и сохранность документов, созданных ранее.

Главными правилами формирования документооборота являются:

оперативное передвижение документа с наименьшими затратами времени;

максимальное сокращение инстанций прохождения документа (каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов);

план прохождения и ход обработки основных видов документов должны быть похожими[1].

Следование этим правилам позволяет осуществить главный организационный принцип делопроизводственной службы –вероятность централизационного исполнения похожих технологических операций. Документ служит основой всякого документооборота. Каждый документ, как бумажный, так и электронный в сочетании обязаны согласовываться методом соблюдения правил предоставления информации на любом носителе.

Организация документооборота – это правила, согласно которым должно происходить движение документов. Формирование документооборота объединяет весь план перемещений документов в аппарате управления организации (учреждения), все операции по приему, передаче, составлению и оформлению, отправке (и подшивке) документов в дело[2].

---

[1] Исаев, Г.Н. Информационные системы в экономике / Г.Н. Исаев. – М.: Омега-Л, 2020. – 464 с.

[2] Якобсон, И. «Локальное» решение электронного документооборота / И. Якобсон // Банковские технологии. – М., 2018. – С. 17-24.

В таблице 1.2 представлены данные по объемам документооборота отдельных документопотоков и группам респондентов.

Таблица 1.2 Объем документооборота отдельных документопотоков [44]

Документопоток	Объём документооборота		Изменение, %	Изменение, единиц
	2020	2021		
1. Территориальные органы и подведомственные организации	2945725	3533042	>19,94%	587 317
2. Федеральные органы исполнительной власти	1007422	1111402	>10,32%	103 980
3. Органы местного самоуправления / организации	2054234	1518390	<26,08%	(535 844)
4. Обращения граждан	713783	764156	>7,06%	50 373
5. Запросы членов Совета Федерации РФ, депутатов Государственной Думы РФ	44641	57161	>28,05%	12 520

Анализ показывает увеличение документооборота во всех государственных органах. Рост документооборота, прежде всего, связан с возможностью обращения в органы государственной власти через компьютерные сети, изменением действующего законодательства (принятием новых законов). Вследствие этого увеличивается число согласительных процедур по проектам новых законодательных актов.

Сокращение объемов документооборота в органах местного самоуправления связано с ужесточением контроля исполнения документов на местах, переходом на электронный оборот документов и унификацией форм документов.

Документооборот служит значимой составной частью делопроизводства. Рационально выстроенный документооборот ускоряет

процесс движения документов внутри организации. Преобладающие организационные принципы документооборота представлены на рисунке 1.4:

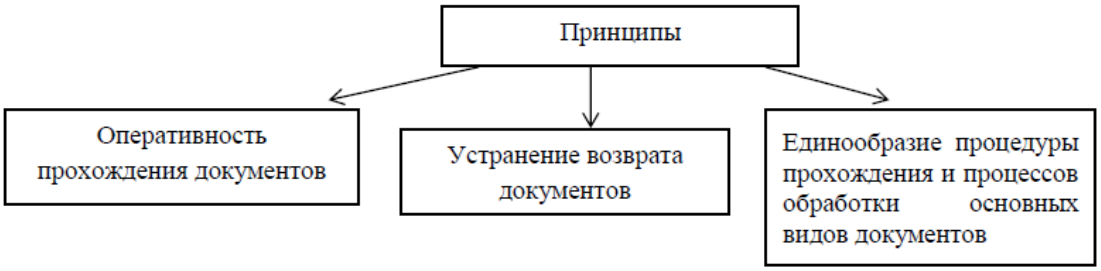


Рисунок 1.4 Принципы документооборота

В связи с вышесказанным, ключевая задача организации документационного обеспечения – исключение повторного попадания документов в обработку. Все документы условно можно разделить на три группы: входящие, исходящие и внутренние документы.

Основными характеристиками потоков, учитываемых при организации документооборота, считаются:

размер потока, который определяется количеством документов, попадающих в канцелярию (секретарю-референту) за год, полугодие или квартал;

структура потока, определяемая разнообразием документов, авторством и другими классификационными отличиями;

– режим потока, который определяется периодичностью движения документов через канцелярию (секретаря-референта).

Для улучшения качества маршрутов перемещения различных категорий документов (входящих, исходящих, внутренних; приказов по основной деятельности и личному составу, писем и предложений граждан; заявок; рекламаций и т. д.), создаются маршрутные схемы. Схемы документооборота включаются в Руководство по документационному обеспечению управления в качестве обязательного приложения.

Различают три главные формы ведения работы с документами: централизованная, децентрализованная и смешанная.

Централизованная система – это когда операции, которые связаны с документационным обеспечением концентрируются в одном месте либо у секретаря, что помогает намного улучшить качество их обработки.

Децентрализованная система – это когда вся работа с документами проводится напрямую в структурных подразделениях организации, то есть, ведется автономно в каждом подразделении[1].

Смешанная система представляет собой систему, где одни операции (прием, отправка) исполняются в одной из служб, а иные – в остальных активных подразделениях.

Поступивший в организацию документ, изначально подлежит регистрации. В первую очередь происходит присвоение собственного регистрационного номера, который заносят в журнал либо в картотеку совместно со сведениями о документе. Далее документ движется по органу власти. На любой стадии передвижения может произойти списание документа в дело за его невостребованностью, что подобающим образом подлежит регистрации делопроизводителем. Если должностной инструкцией по делопроизводству предусмотрена передача в архив, списанного документа, то это производится, или же он уничтожается по правилам архивного хранения.

Являясь технологическим процессом, документооборот подразделяется на ряд частей, называемых потоками. С их помощью происходит связь в управлении. Из потоков входящих, исходящих и внутренних документов и складывается документооборот.

Входящим называют документ, который поступил в организацию. Большинство входящих документов приводят к созданию исходящих, в требуемые сроки. Такие сроки устанавливаются нормативными документами, предполагающими определенное время ответа на входящий документ, или же устанавливаются напрямую в этом документе.

[1] Маглинец, Ю.А. Анализ требований к автоматизированным информационным системам / Ю.А. Маглинец. – М., 2020. – 742 с.

Исходящим называют документ, отсылаемый из организации. В основном такие документы – это ответ учреждения на входящие документы. Основой некоторых исходящих документов является внутренняя документация учреждения.

Внутренние документы – это документы, которые не выходят за границы учреждения, в котором они подготовлены. Такие документы используют в организационных целях учреждения.

Документы, составляющие документопоток входящих документов представлены на рисунке 1.5:

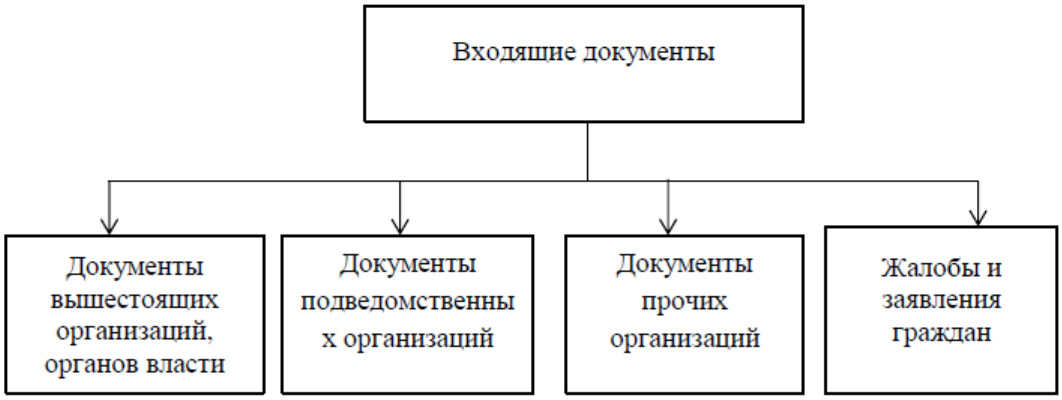


Рисунок 1.5 Документопоток входящих документов

Процесс движения входящих документов подразумевает следующие операции:

прием входящих документов;

предварительная (экспедиционная) обработка;

предварительное рассмотрение и распределение;

регистрация;

рассмотрение документов руководством;

исполнение резолюций;

отправка ответных документов.

Прием входящей корреспонденции осуществляется в организации централизованно экспедицией, специально выделенным работником канцелярии или секретарем-референтом при отсутствии экспедиции. Любая

корреспонденция, попадающая в организацию, независимо от адресата должна быть обработана в канцелярии.

Цель первоначальной обработки входящей документации - проверка правильности доставки и целостности вложений, так же необходимо принимать во внимание поступившие документы и подготовить их к передаче по назначению. Получатель убеждается в невредимости конвертов – все конверты, за исключением личной корреспонденции, распечатываются, документация извлекается и производится сверка

Входящие документы

Документы вышестоящих организаций, органов власти

Документы подведомственных организаций

Документы прочих организаций

Жалобы и заявления граждан наличия приложений. В случае выявления повреждения документа или его отсутствия, об этом уведомляется отправитель.

Все, без исключения, документы, поступившие в организацию, отмечают регистрационным штампом, на котором указано время поступления документа. Штамп и дата ставятся непосредственно в день получения документа. На начальной стадии обработки документы распределяются по подразделениям учреждения. Документы, предназначенные руководству, направляются в канцелярию или же секретарю руководителя. Документы для структурных подразделений распределяются по наименованиям, после чего их получают секретари этих подразделений. Регистрируемая документация передается для регистрации, а нерегистрируемая – раскладывается по структурным подразделениям, после чего доставляется адресату.

Размещение входящих документов определяется прямоточностью их перемещения. Первичной обработкой входящих документов в малых учреждениях занимается секретарь. Следует отметить, что на сегодняшний день документы можно получить как по почте, так и по электронной почте

или по факсу. Служба делопроизводства обязана контролировать перемещение этих документов.

На начальном этапе поступившие документы подлежат рассмотрению в канцелярии. Это выполняется с целью отбора документов для руководства. Такие документы подвергаются детальному анализу, для того, чтобы руководитель получил только нужную информацию, для решения того или иного вопроса. Эти документы составляют 15% от всей документации учреждения.

Документы, предназначенные для структурного подразделения, или напрямую для исполнителя, отмечаются кодом структурного подразделения, местом направления или фамилией исполнителя. Начальный этап рассмотрения предполагает так же выяснение того, необходимо ли по поступившему документу подобрать прошлую документацию или нормативные акты по предлагаемому вопросу.

К рассмотрению документы передаются непосредственно в день получения. Документы, имеющие пометку «срочно», а также телеграммы, передаются первыми и рассматриваются по мере поступления.

Простые документы рассматриваются обычно в тот же день, когда были получены. По итогам рассмотрения документов руководитель составляет резолюцию.

При ознакомлении с полученным документом, руководитель организации обязан обозначить четкие указания для его исполнения. Исполнитель получает документ с резолюцией руководителя. Если исполнителей несколько, документ передают всем по очереди. Чтобы работать с документом единовременно, делаются копии этого документа согласно количеству исполнителей. Оригинал документа получает ответственный исполнитель (обычно его указывают первым в резолюции). Резолюция руководителя отражается в карточках регистрации.

Каждое передвижение документа в организации происходит без расписок, но отмечается в карточке регистрации.

Резолюцию исполняют: ответственный исполнитель и лица, которые в ней обозначены. Процесс исполнения документа отмечается на обратной стороне карточки регистрации, если это необходимо. Документ до того, как его исполнят, непрерывно находится в папке исполнителя.

Когда ответный документ передается на подпись, обязательно прилагаются материалы, на основании которых он подготавливался. Благодаря этому, работа руководителя упрощается. Документ и прилагающийся к нему материал направляются в дело тогда, когда ответный документ полностью готов.

Подшивка в дело осуществляется в канцелярии.

Прохождение исходящих и внутренних документов. Исходящими документами считаются ответные письма, выражающие мнение по содержащемуся во входящем письме вопросу, а также инициативные письма, на которые требуется ответ адресата.

Исходящий документ проходит несколько этапов, они представлены на рисунке 1.6 :

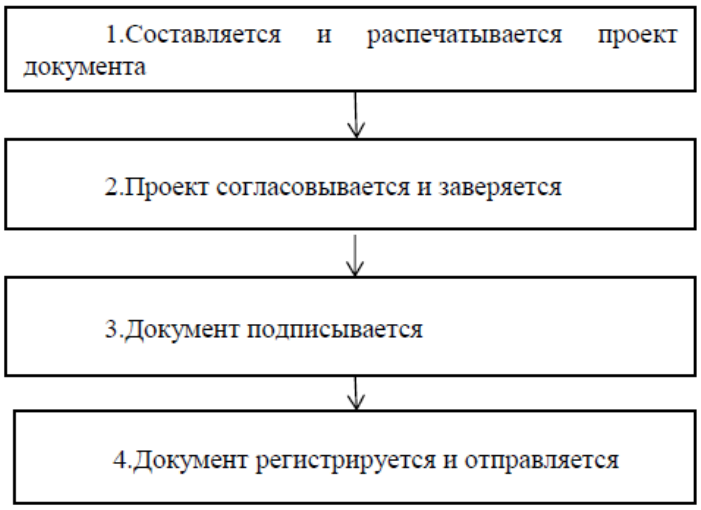


Рисунок 1.6 Прохождение исходящего документа

Согласование и заверение документа, возможно, ускорить, если направить копии заинтересованным лицам. Аргументированные замечания лиц принимаются к сведению и в документ вносятся поправки. Готовый проект предоставляется секретарю, который проверяет правильность

оформления и наличие приложений. Кроме того, могут проверяться материалы, которые положены в основу подготовки документа. Если документ оформлен неверно, он передается назад исполнителю. После исправления проект документа отправляется на подпись руководства.

Подписанные документы подлежат регистрации, после чего передаются для отправки в канцелярию или экспедицию. Далее документы распределяются по адресам, формируются конверты, в отдельных случаях указывается стоимость отправлений. Заказными письмами их передают в почтовое отделение. Документы должны быть переданы на почту в день поступления в канцелярию.

Внутренние документы проходят аналогичные стадии, что и исходящие (кроме отправки), поэтому маршруты на этапе подготовки и исполнения схожи с маршрутами входящих и исходящих документов.

Тем не менее, определенные внутренние документы имеют собственные маршруты. Документы распорядительного характера поступают в юридический отдел; для протоколов проект не составляется; справки и записки отправляются напрямую руководителю.

Протоколы и приказы подлежат регистрации в канцелярии, затем копируются и направляются в структурные подразделения.

Письма и обращения граждан рассматриваются отдельно от всей документации учреждения. Ответственность за эту работу несет непосредственно руководитель организации, которому необходимо держать на личном контроле работу с такими документами и способствовать ее улучшению.

Любые документы, поступающие в учреждение от граждан, регистрируются и учитываются на карточках регистрации в день поступления. Личный прием граждан также нуждается в регистрации.

Руководитель принимает решения по всем зарегистрированным документам. Ответ на гражданские письма основывается на

законодательстве, заявлении и причинах, послуживших составлению жалобы. Процедура изучения обращений обязательно контролируется.

В большинстве случаев обращения исполняются в пятнадцатидневный срок со дня поступления. Если же требуется дополнительное изучение документации и обстоятельств, то срок исполнения может быть продлен до 30 дней. Причем, гражданин, подавший жалобу, уведомляется об этом. В результате решения вопроса, заявителю направляются законодательно верно подготовленные ответы.

В случае отрицательного решения, направляется аргументированный ответ, в котором указываются мотивы отказа на основании российского законодательства и компетентных органов.

Весь документооборот учитывается для получения данных, чтобы рассчитать штатную численность службы делопроизводства, а также для регулировки загруженности делопроизводителей и подразделений работой с документами.

Применяются следующие нормативы для операций с документами: времени, численности персонала, управляемости.

Нормирование времени – это степень расхода времени, затраченного на исполнение определенной работы, при конкретных организационно-технических, санитарно-гигиенических условиях труда [29].

В зависимости от того, как организовано делопроизводство в учреждении, проявляется оперативность и надежность управленческого аппарата, а также культура управления.

Системы документооборота нужны для решения определенных задач, поставленных перед учреждением.

Документооборот занимает центральное место каждой делопроизводственной системы, поэтому главной задачей любой организации является рациональное ведение документооборота и наличие компетентной делопроизводственной службы.

1.3 Нормативно-методическая база делопроизводства

Нормативно-методическая база делопроизводства – это совокупность законов, нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих технологию создания документов, их обработки, хранения и использования в текущей деятельности учреждения, а также деятельность службы делопроизводства: ее структуру, функции, штаты, техническое обеспечение и некоторые другие аспекты [1].

Нормативно-методическая база делопроизводства включает в себя следующее:

законодательные акты Российской Федерации в сфере документации и информации;

указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации в сфере делопроизводства;

нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, регламентирующие вопросы документационного обеспечения;

технические регламенты и национальные стандарты в области документационного обеспечения управления;

общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;

унифицированные системы документации;

– нормативные правовые акты, издаваемые руководством учреждений, организаций и предприятий.

Нормативная база делопроизводства в РФ основана на Федеральном законодательстве и ГОСТ. Последние являются основой для ведения делопроизводства в организациях. Исходным правовым актом, определяющим государственную политику в сфере информационно-документационного обмена, является Конституция Российской Федерации. В Конституции РФ записано: "Каждый имеет право свободно искать, получать,

передавать, производить и распространять информацию любым законным способом...". Это положение развито в важнейшем правовом акте – Федеральном законе "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ [3]. Не менее важны положения федерального закона от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации".

Гражданский кодекс РФ установил правовые основы не только деятельности юридических лиц, но и ее документирования. В ряде статей ГК установлены требования к содержанию устава и учредительного договора, на основании которого действуют юридические лица. Кодексом РФ об административных нарушениях предусматриваются административные санкции за нарушение правил хранения, комплектования, учета и использования архивных документов.

Уголовный кодекс РФ установил уголовную ответственность за неправомерные действия с документами и информацией. Ряд законодательных актов Российской Федерации (Законы "О Государственном гербе Российской Федерации", "Об электронной цифровой подписи", "О коммерческой тайне", "Об архивном деле в Российской Федерации", "О бухгалтерском учете" и др.) содержит нормы, которые должны учитываться при составлении, оформлении и хранении деловых документов.

Действующим законодательством регулируются требования к документам, пересылаемым с помощью разнообразных средств связи, в том числе электронной почты, Интернета, требования к защите информации, приданию документам юридической силы (официальности) и т. д. Указы Президента РФ относятся к числу нормативных актор регламентирующих делопроизводства. Перечислим ключевые Указы имеющие отношение к регламентации делопроизводства в РФ:

Указ "Об утверждении Положения об Архивном фонде РФ";

Указ "Об утверждении Перечня сведений, отнесенных к государственной тайне".

Постановления Правительства РФ, регламентирующие делопроизводства регулирую различные аспекты документооборота. Самыми важными постановлениями правительства РФ в этой сфере являются:

"Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи";

"Об утверждении Правил отнесения сведений, составляющих государственную тайну, к различным степеням секретности";

"О развитии единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации".

Грамотно документировать информацию и эффективно вести работу с документами можно только при нормативной регламентации технологических процессов работы с документами внутри организации.

Основным нормативным документом по делопроизводству в организации является инструкция по делопроизводству (или документационному обеспечению управления), устанавливающая единые правила составления, оформления документов и работы с ними. В соответствии с этим можно сделать вывод, что данный документ должен быть разработан в каждой организации, предприятии, учреждении.

Инструкция по делопроизводству должна базироваться на действующем законодательстве в сфере документации и информации (т.е. на нормативно-методической базе делопроизводства) и отражать специфические особенности работы с документами, характерные для конкретной организации. Другими словами можно сказать, что инструкция по делопроизводству организации всегда индивидуальна и учитывает все особенности как состава документов, так и технологии их обработки.

Перед разработкой данной инструкции необходимо изучить основные правовые акты и нормативные документы в сфере документации и информации, извлечь их них полезные сведения, а также проанализировать порядок работы с документами в конкретной организации. Создавая такую инструкцию, можно воспользоваться Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти и взять из

нее структуру и отдельные общие моменты, обязательные для любой организации. Затрагивая структуру инструкции по делопроизводству можно сказать, что она как минимум должна состоять из трех частей: общие положения, документирование управленческой деятельности, организация работы с документами, – а также содержать приложения.

Кроме инструкции по делопроизводству в организации должны быть также утверждены положение о службе документационного обеспечения управления, устанавливающее статус, функции, права, обязанность и ответственность данного структурного подразделения, и должные инструкции.

Порядок систематизации документов закрепляется в номенклатуре дел, которая используется при формировании дел, проведении экспертизы их ценности, передачи на архивное хранение, и является обязательным документом для любой организации.

Также в организации могут применяться и другие документы, регламентирующие работу в сфере документационного обеспечения управления. Как правило, отдельной инструкцией устанавливаются правила работы с документами ограниченного доступа. Требования к составлению и оформлению документов, к текстам документов могут устанавливаться отдельными документом – правилами составления и оформления документов.

2 АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕТИ МАГАЗИНОВ «ГЛАВПИВМАРКЕТ»

2.1 Технико–экономическая характеристика сети магазинов «ГлавПивмаркет»

Сеть магазинов «ГлавПивмаркет» - это успешно развивающая сеть магазинов разливных напитков. На рынке юга Башкирии (Стерлитамак, Салават, Ишимбай) начиная с 2018 года, также открыто более 50 магазинов, в 2018 г открыли направление в г. Чебаркуль Челябинской области .

Акцент работы сети магазинов направлен на качественные и вкусные продукты, при этом доступная ценовая политика для потребителя разных мастей. Все то что предлагается покупателю, оценивается лично сотрудниками, перед тем как поставить тот или иной продукт на прилавок .

Основным видом деятельности сети магазинов «ГлавПивмаркет» является розничная продажа разливных напитков и большой выбор качественной снековой продукции, закусок и рыбы.

Организационная структура сети магазинов «ГлавПивмаркет» является линейно-функциональной (рисунок 2.1).

Главными руководителями и специалистами, осуществляющими управление сети магазинов «ГлавПивмаркет» и отвечающими за результаты его деятельности, являются:

1. Генеральный директор предприятия. Руководит в соответствии с действующим законодательством производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью предприятия, неся всю полноту ответственности за последствия принимаемых решений, сохранность и эффективное использование имущества предприятия, а также финансово-хозяйственные результаты его деятельности.

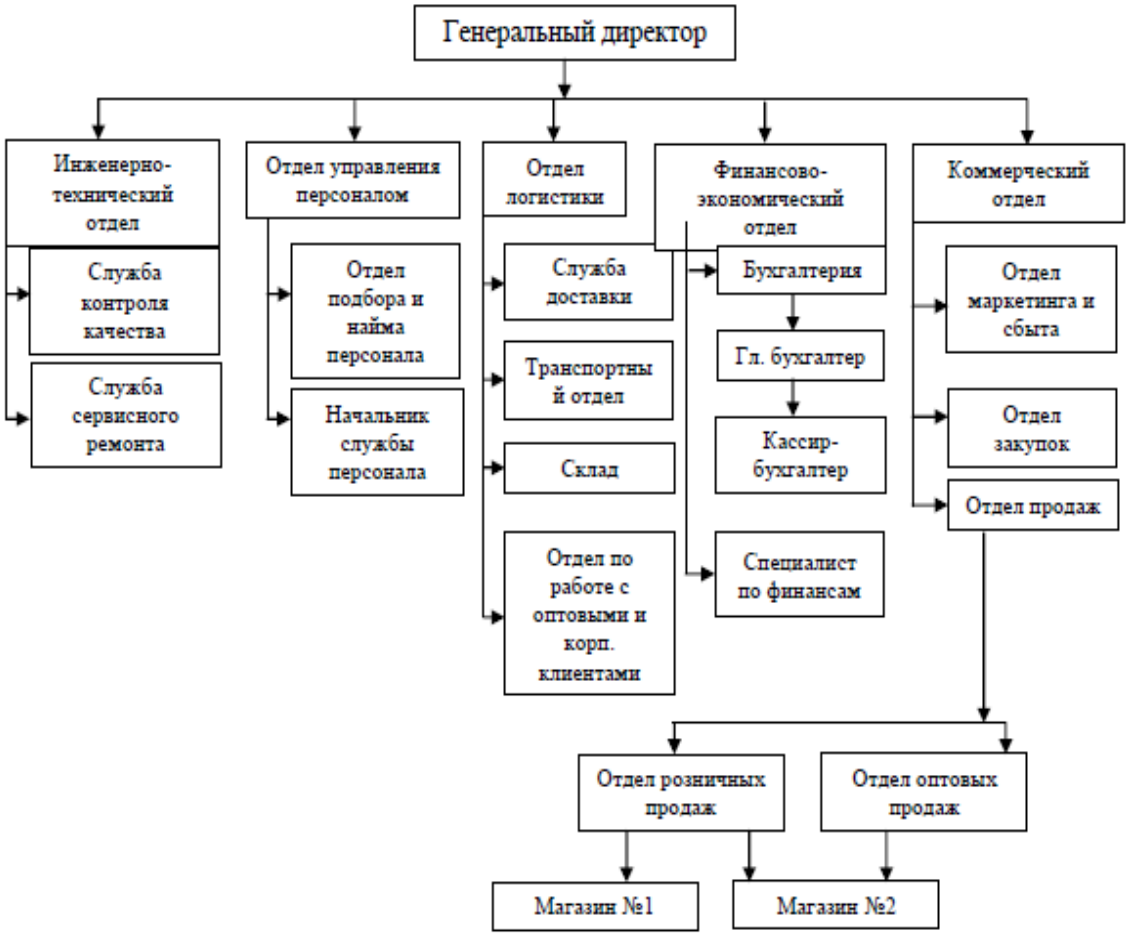


Рисунок 2.1 Организационная структура сети магазинов «ГлавПивмаркет»

Начальник финансово-экономического отдела. Осуществляет организацию бухгалтерского учета хозяйственно-финансовой деятельности и контроль за экономным использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов, сохранностью собственности предприятия.

3. Коммерческий директор. Определяет коммерческую и сбытовую политику и направления развития предприятия в условиях рыночной экономики, пути развития, уровень специализации и диверсификации производства на перспективу.

4. Начальник управления персоналом. Ведет организацию кадровой политики организации, учет личного состава предприятия, его подразделений в соответствии с унифицированными формами первичной учетной документации.

5. Начальник отдела логистики. Разрабатывает и принимает участие в разработке документов логистического характера. Осуществляет методическое руководство логистической работой на предприятии, оказывает правовую помощь структурным подразделениям.

Организационная структура сети магазинов «ГлавПивмаркет» соответствует целям и задачам деятельности организации и является эффективной.

2.2 Анализ документирования основной деятельности сети магазинов «ГлавПивмаркет»

Документооборот сети магазинов «ГлавПивмаркет» образуется в процессе движения документации с этапа их получения или разработки до окончания срока исполнения или отправки адресату.

Существует ряд требований, которые относятся к документообороту:

- оперативное прохождение документов должно регулироваться целенаправленно;

- перемещение документа должно носить оправданный характер (для того, чтобы исключить действия с документами, которые не являются необходимостью в рамках деловых вопросов);

- в ходе прохождения и осуществления процессов обработки основополагающих категорий документов должно поддерживаться единообразие.

В сети магазинов «ГлавПивмаркет» документооборот происходит в виде потоков документов, которые происходят между:

1) людьми, осуществляющими анализ и создание той или иной информации, принятие решений (примером могут стать такие лица организации, как руководитель, специалисты);

2) пунктами, где происходит техническая обработка документации (можно привести в пример должность секретаря).

Выделяют несколько основных информационных потоков

документации:

1. Документопоток входящих документов (все, что получает предприятие извне: рекламные объявления, письма партнеров и т.п.). Большая часть входящих документов, которые обрабатывает секретарь, адресована руководителю (от 85 до 90% всех поступающих на предприятие документов) и только 10-15% – инженеру, бухгалтерии и конкретным исполнителям.

2. Документопоток внутренних документов, то есть создаваемых внутри организации и передаваемых от одного сотрудника другому (приказы, распоряжения, инструкции руководства, служебные записки, акты и т.д.).

3. Документопоток исходящих документов основан на том, что предприятие осуществляет отправку документации партнерам, в государственные инстанции и т.п. Это могут быть, например, письма в форме ответов на входящие запросы, договоры и многое другое.

В любой организации, независимо от сферы ее деятельности и правовой формы, необходим документооборот, регулирующий трудовую деятельность персонала. Представленные документы отражают и фиксируют все этапы кадрового процесса в организации, поэтому своевременность и правильность управленческих решений будет зависеть от того, насколько квалифицированно они приняты. Управление кадрами - трудоемкий процесс, требующий специальных знаний. Основанный на нормативных правовых актах порядок работы с документами позволяет избежать многих конфликтов в трудовой деятельности. Управление кадрами включает прием, обработку, отправку документов, учет и контроль за их перемещением и исполнением, хранение и обновление документов.

Управление делопроизводством предполагает знание основных документационных функций управления персоналом, основы законодательства в области документационного обеспечения управления персоналом.

Основной целью работы является структуризация видов документационного обеспечения.

Работники кадровых служб в процессе своей деятельности разрабатывают, готовят, оформляют различные документы: локальные нормативные акты работодателя, договоры (трудовые, о материальной ответственности и др.) и соглашения с сотрудниками, приказы, уведомления, предложения, акты, сертификаты, журналы. Они также работают с другими документами. С точки зрения обязательности в кадровой деятельности различают три группы документов(рисунок 2.2, таблица 1.1, 1.2): обязательные документы, в отношении которых законом установлено требование об их обязательном присутствии у работодателя, их обязательном принятии, заключении, регистрации, подписании; документы, которые становятся обязательными при определенных обстоятельствах; факультативные документы.

К обязательным документам относят правила внутреннего трудового распорядка, трудовые договоры, трудовые книжки, табель учёта рабочего времени, личные карточки, штатное расписание, график отпусков (таблица 2.1).

Таблица 2.1 Обязательные документы в кадровой деятельности

Наименование	Содержание
Внутренний трудовой регламент	обязательный нормативный документ, который разрабатывается и утверждается работодателем. Согласно статье 189 Трудового кодекса правила внутреннего распорядка должны содержать: порядок приема и увольнения работников; основные права, обязанности и ответственность работников и работодателя; режим работы; время отдыха; меры поощрения и дисциплинарного взыскания; иные вопросы трудовых отношений с этим конкретным работодателем.

Продолжение таблицы 2.1

Трудовой договор	это соглашение между работодателем и работником, заключенного в письменной форме. Трудовой договор предусматривает взаимные права и обязанности работодателя и работника, соответственно. В соответствии с трудовым договором работник обязуется надлежащим образом выполнять работу, отвечающую его квалификации, а работодатель обязуется предоставлять работу работнику, обеспечивать нормальные условия труда, своевременно и в полном объеме выплачивать заработную плату
Трудовая книжка	это основной документ о трудовой деятельности и трудовом стаже. В этом документе работодателями фиксируются наименования организаций, в которых работал гражданин, основания его увольнений, поощрения и прочие важные события. Форма трудовой книжки, а также порядок включения в нее сведений регулируются законодательством РФ.
Табель учёта рабочего времени	предназначен для внесения сведений о фактически отработанном сотрудниками организаций времени.
Личная карточка работника	это документ, который заводит кадровая служба на каждого сотрудника при его трудоустройстве. Выдается работником кадровой службы на всех лиц, принятых на работу по трудовому договору, и ведется в течение всего периода их работы у конкретного работодателя. Персональная карта собирает всю информацию о работнике, которая необходима работодателю.
Штатное расписание	нормативный организационно-распорядительный документ организации, с помощью которого составляется структура, утверждается штатный состав и численность предприятий с указанием размера заработной платы в зависимости от занимаемой должности. Штатное расписание содержит перечень структурных подразделений, наименование должностей, специальностей, профессий с указанием квалификации, а также сведения о количестве штатных единиц.
График отпусков	является локальным нормативным актом, определяющим порядок предоставления отпусков. График отпусков утверждается руководителем предприятия. График отпусков предоставляет информацию о времени оплачиваемого отпуска работникам всех подразделений организации на предстоящий календарный год в разбивке по месяцам. График отпусков является обязательным как для работодателя, так и для работника

К документам, которые становятся обязательными при определенных обстоятельствах относят коллективный договор, положение об оплате труда и премировании, положение об аттестации, положение о коммерческой

тайне, график сменности (при наличии сменной работы), договоры о полной материальной ответственности, личные дела работников, другие локальные нормативные акты (таблица 2.2).

Таблица 2.2 Документы, становящиеся обязательными при определённых обстоятельствах

Наименование	Содержание
Коллективный договор	правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации или у индивидуального предпринимателя и заключенный работниками и работодателем в лице их представителей
Положение об оплате труда	локальное положение, утверждаемое руководителем организации. Основной целью положения о заработной плате является описание механизмов, используемых при организации расчета и выплаты заработной платы.
Положение о порядке аттестации работников	документ, разработанный работодателем для оценки уровня квалификации своих работников.
Положение о коммерческой тайне	нормативный акт, устанавливающий состав обязанностей сотрудников по ее неразглашению, а также определяющий механизмы ответственности работников за невыполнение этих обязанностей.
График сменности (при наличии сменной работы)	это документ, регулирующий вопросы начала и окончания работы, вид смены (дневная, ночная и т.д.), продолжительности перерывов для отдыха и питания. Сменный график представляет собой работу в 2, 3 или 4 смены.
Договоры о полной материальной ответственности	письменные договоры о полной индивидуальной или коллективной (бригадной) материальной ответственности, т.е. о возмещении работодателю причиненного ущерба в полном размере за недостачу вверенного работникам имущества, заключаются с работниками, достигшими возраста восемнадцати лет и непосредственно обслуживающими или использующими денежные, товарные ценности и иное имущество.

К факультативным (необязательным) документам относят положения о структурных подразделениях, должностные инструкции.

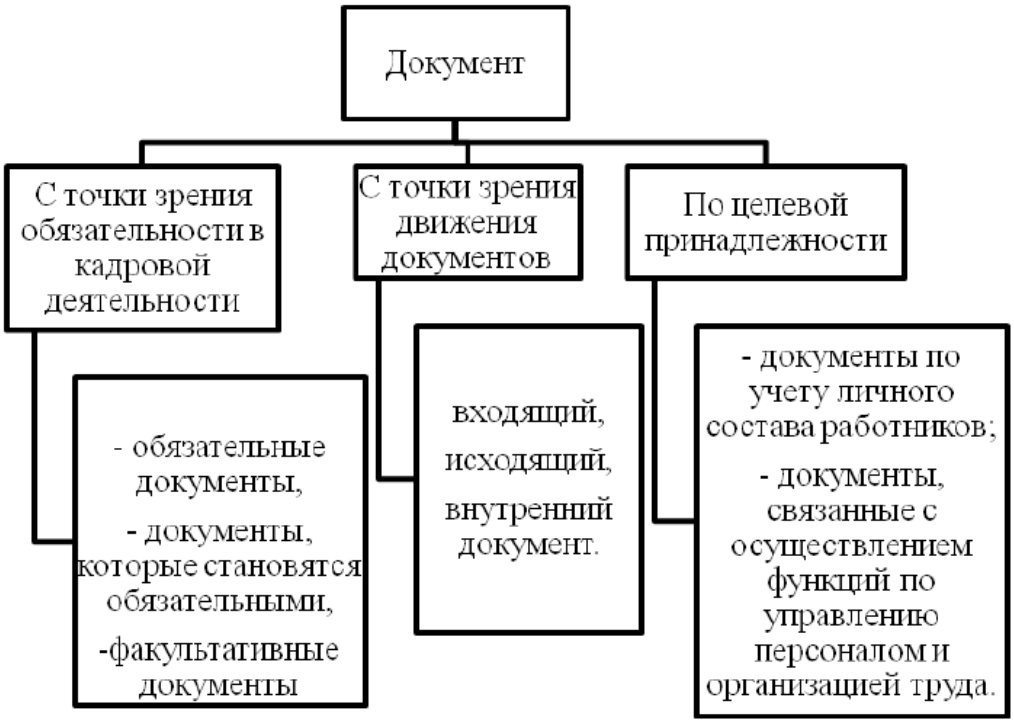


Рисунок 2. 2 Структура документов делопроизводства

С точки зрения движения документов различают входящие, исходящие, внутренние документы. Входящий документ (поступающий документ) - документ, полученный учреждением. Исходящий документ (отправленный документ) - официальный документ, отправленный из учреждения. Внутренний документ-это официальный документ, который не выходит за рамки организации, его подготовившей. Каждый информационный поток имеет особенности обработки, на которые влияет выбор формы организации работы с документами (централизованный, децентрализованный, смешанный).

По целевой принадлежности выделяют две большие группы кадровых документов: документы по учету личного состава работников; - документы, связанные с осуществлением функций по управлению персоналом и организацией труда. К документам по учету личного состава работников относят различные приказы и распоряжения (таблица 2.3).

Таблица 2.3 Документы по учёту личного состава работников

Наименование	Содержание
Приказ (распоряжение) о приеме работника на	Применяются для оформления и учета принимаемых на работу работников по трудовому договору. Указываются

работу	наименование структурного подразделения, должность (специальность, профессия), срок испытания, если работнику устанавливается испытание при приеме на работу, а также условия приема на работу и характер предстоящей работы (по совместительству, в порядке перевода из другой организации, для замещения временно отсутствующего работника, для выполнения определенной работы и др.).
Личная карточка работника	Применяется для полного и всестороннего учёта персонала в организациях. Первая и вторая страницы содержат общие сведения о сотруднике и заполняются при его принятии на работу; третья и четвертая - заполняются в процессе работы.
Приказ (распоряжение) о переводе работника на другую работу	Перевод на другую работу – это постоянное или временное изменение трудовой функции работника при продолжении трудовой деятельности у того же работодателя. Он представляет собой бланк, в который вносят все необходимые сведения о сотруднике, его прежнем и новом месте работы и основании смены должности.
Приказ (распоряжение) о предоставлении отпуска работнику	Ответственным за составления бланка является уполномоченный работник кадровой службы. Приказ на отпуск сопровождается следующими документами: заявление о предоставлении отпуска, график отпусков по предприятию, записка-расчет
График отпусков	это локальный нормативный акт, который определяет порядок предоставления отпусков.
Приказ (распоряжение) о прекращении действия трудового договора (контракта) с работником	Применяется для оформления и учета увольнения работника(ов).
Приказ (распоряжение) о направлении работника в командировку	Применяется для оформления и учета направления работника(ов) в командировку(и).
Приказ (распоряжение) о поощрении работника	Применяется для оформления и учета поощрений за успехи в работе.

Документооборот в любой организации регулируется правовыми актами: Трудовым кодексом РФ, Кодексом РФ об административных правонарушениях, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» и другими правовыми актами. Задачами трудового законодательства являются установление государственных гарантий трудовых прав и свобод граждан, создание благоприятных условий труда, защита прав и интересов работников и работодателей.

Основными задачами трудового законодательства являются создание необходимых правовых условий для достижения оптимального согласования интересов сторон трудовых отношений, интересов государства, а также правового регулирования трудовых отношений и других отношений, непосредственно связанных с ними: организация труда и управление трудом; работа с этим работодателем; обучение и повышение квалификации работников непосредственно с работодателем; социальное партнерство, коллективные переговоры, коллективные переговоры и соглашения; участие работников и профсоюзов в создании условий труда и применении трудового законодательства в случаях, предусмотренных законом; ответственность работодателей и работников на рабочем месте; государственный контроль (надзор), профсоюзный контроль за соблюдением трудового законодательства (в том числе законодательства об охране труда) и других нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права; разрешение трудовых споров; обязательное социальное страхование в случаях В системе документационного обеспечения применяется понятие организационно-распорядительной документации. Это совокупность документов, в которой закреплены функции, задачи, цели, а также права и обязанности сотрудников и менеджеров по выполнению конкретных действий, необходимость которых возникает в операционной деятельности организации.

Документационное обеспечение управления персоналом предусматривает создание условий для работы с документами, доступ к которым осуществляется в системе кадрового делопроизводства, в рамках полного цикла обработки и движения документов с момента их создания работниками кадровой службы управления (или получения ими) до завершения исполнения и передачи в другие подразделения организации. Кадровая документация – совокупность форм (документов), отражающих наличие и движение персонала. Технология документального обеспечения управления персоналом регламентируется специальными нормативно-

методическими актами. При создании, регистрации и оформлении документов местных и нормативного характера в организации любой формы собственности необходимо учитывать положения трудового законодательства

2.3 Оценка эффективности существующей системы документирования сети магазинов «ГлавПивмаркет»

В период сложных финансово-экономических условий коммерческим предприятием приходится особенно сложно, поэтому процесс максимизации продуктивности собственной деятельности в данных условиях очень важен. В максимальной степени эффективная организация деятельности предприятия на всех уровнях является основополагающей целью процесса увеличения результативности. Для того, чтобы данная задача была решена быстро и качественно, применяются знания, умения и навыки из различных дисциплин (менеджмент, логистика, бухгалтерский учет и т.д.).

Также значимого результата можно достичь за счет автоматизации бизнес-процессов предприятия, которые в настоящее время являются неотъемлемым компонентом инновационных и успешно развивающихся организаций. Ярким примером является бухгалтерский учет, где применяется документооборот автоматизированного типа, что упрощает работу с большим объемом документации. Следовательно, для того, чтобы предприятие работало максимально эффективно, руководство должно в ближайшее время решить вопрос, связанный с автоматизацией деятельности предприятия.

Поиск информации и оформление документов происходит гораздо удобнее и быстрее с использованием электронной вычислительной техники, что делает работу более эффективной. Появляется возможность использовать те функции, что были ранее недоступны. Примером может стать подсистема аналитической информации: без ЭВМ узнать информацию об уже совершенных сделках или провести анализ востребованных услуг можно

было только в том случае, если поднять все документы и договора. В настоящий момент времени предприятия уходят от системы бумажного учета, поэтому данные процессы совершенствуются и позволяют давать более качественную оценку востребованности различных услуг, существующих на рынке.

В данной ситуации материальные ресурсы, перерабатывающиеся этой системой, являются входом. К их числу можно отнести материалы и планы работ. Сначала они поступают в организацию посредством заказчиков, затем происходит их обработка и на выходе преобразование в такие выходные связи, как:

− продукт в готовом виде;

− отчетная документация;

− материал в остатке.

В деятельности организации можно выделить четыре составляющих:

− проектирование;

− создание того или иного продукта;

− упаковка продукта;

− подготовка отчетной документации.

В рамках проектирования происходит анализ задач, создание чертежа и разработка проекта.

В связи с вышесказанным, сети магазинов «Главпивмаркет» требуется внедрение электронного документооборота. Проведем сравнительный анализ существующих систем документооборота.

Исследование проводилось на основе открытой информации, представленной на сайтах компаний разработчиков в сети Интернет [11-20], демоверсий, а также в результате контактов с представителями СЭД.

Цена относится к определяющему критерию для выбора СЭД любой организации. Поэтому проведем стоимостный анализ самых популярных систем, которые являются лидерами на рынке России. В данном случае будет осуществляться рассмотрение систем, удовлетворяющих требованиям

предприятия на минимальном уровне. В обратном случае такие системы не могут быть внедрены в сети магазинов «ГлавПивмаркет».

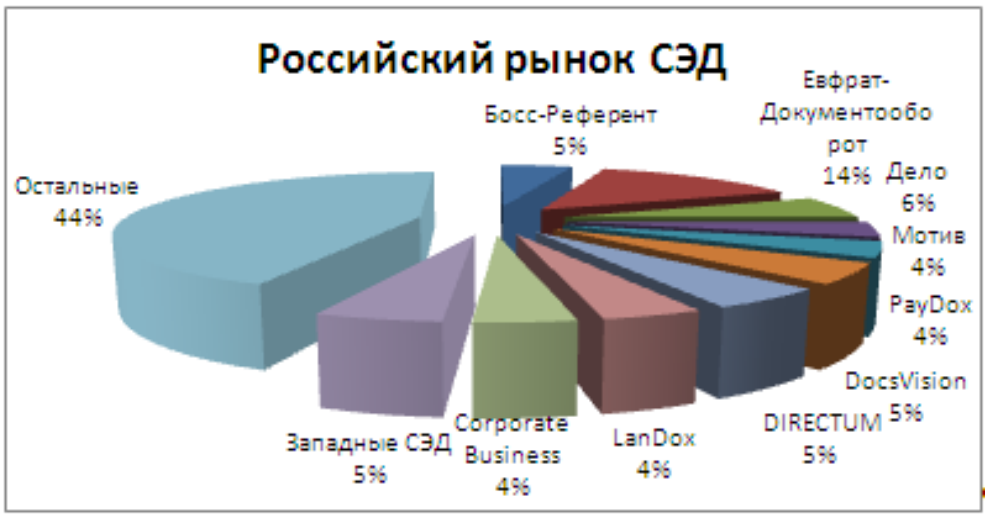


Рисунок 2.3 - Российский рынок СЭД

Таблица 2.4 Стоимость СЭД

	Босс-Референт	Евфрат-Документооборот	Дело	Мотив	PayDox	DocsVision	DIRECTUM	LanDox	Corporate Business
Стоимость лицензий для одновременной работы 100 пользователей, использующих полный функционал системы	1 155 000	753 500	837 500	558 800	480 000	830 500	1 068 512	927 712	556 000
Стоимость обучения 2-х администраторов	-	4 950	8 738	6 930	13 200	66 000	3 960	-	9 900
Стоимость технической поддержки за 1 год	231 000	150 700	56 348	27 133	0	49 500	213 705	18 562	9 900
Стоимость обновления системы	-	-		15 125	68 750	77 000	-	-	5 500
Стоимость реализации дополнительных функций «под заказчика»	-	-	55 000	33 000	33 000	44 000	22 000	44 000	27 500
ИТОГО:	1 386 000	891 150	957 586	640 988	594 950	1 067 000	1 115 842	990 274	608 800

На основании таблицы, приведенной выше, выбор системы для сети

магазинов «ГлавПивмаркет» сужается до 3 систем:

- «Мотив»
- «CorporateBusiness»
- «PayDox»

Эти системы находятся в пределах стоимости, заданной предприятием.

Выбор системы, которая станет наиболее эффективным способом осуществления оперативного управления для сети магазинов «ГлавПивмаркет», будет осуществлен на основе сравнения СЭД по функциональным особенностям.

При этом используются следующие значения:

0 – возможность не реализована,

0,5 – реализация с помощью стороннего ПО, дополнительного ПО разработчика или неполная реализация возможности,

1 – возможность реализована.

Таблица 2.5 Регистрация и ввод документов

	Corporate Business	PayDox	Мотив
Ведение РК документов	1	1	1
Ведение номенклатуры дел	1	1	1
Присоединение файлов	1	1	1
Сканирование документов	0,5	0,5	0
Совместимость ПО, обеспечивающим распознавание образов документов	0,5	0,5	0
Регистрация документов из электронной почты	0	1	0
Регистрация на основе существующего документа	0	0	1
Сопровождение бумажных и электронных документов	0,5	0,5	0,5
Контроль заполнения обязательных полей в РК	1	1	1
Проверка на дублирование при регистрации	0	1	0
Использование справочников	1	1	1
Добавление новых справочников	0,5	1	1
Создание и изменение словарей и справочников	0	1	1
Поддержка иерархических справочников	1	1	1
Обработка документов, имеющих ссылки, перекрестные ссылки	1	1	0
Создание своих РК (графический дизайнер)	1	1	0
Наличие шаблонов создаваемых документов	0	1	0
Ведение истории работы с документами	1	1	0

Суммарный балл	11	15,5	9,5

Таблица 2.6 Маршрутизация и контроль исполнения

	Corporate Business	PayDox	Мотив
Поддержка последовательной и параллельной маршрутизации документов и задач	1	1	1
Работа с типовыми маршрутами (регламенты)	1	1	1
Работа со свободными маршрутами	0,5	1	0,5
Возможность изменения (расширения и сокращения) маршрута движения	0,5	1	1
Наличие визуального редактора процессов обработки документов	0,5	0	1
Автоматическая блокировка документа, взятого на редактирование	0	1	0
Уведомление сотрудников о поступлении в их адрес документов и задач (системные либо по эл. почте)	0,5	1	1
Автоматизация процесса приема/отказа поручений к исполнению	0	1	0
Настройка напоминаний и уведомлений о приближении, нарушении сроков исполнения документов, предупредительный контроль	1	1	0,5
Оперативный контроль за рассмотрением документов	1	1	1
Контроль за рассмотрением, исполнением документов и поручений в распределенной организации	1	0	0
Суммарный балл	7	9	7

Таблица 2.7 Аналитика и управление

	Corporate Business	PayDox	Мотив
Поиск по всем атрибутам РК	1	1	1
Осуществление различных видов поиска в одном запросе (логический поиск)	0	0,5	0
Наличие полнотекстового поиска по РК к документу	1	1	1
Поддержка морфологии русского языка	0	0	1
Наличие шаблонов поиска с иерархическим или классифицируемым их хранением	0,5	0,5	0,5
Обеспечение оперативной модификации шаблонов поиска	1	1	1
Наличие в системе генератора отчетов	0,5	0,5	0,5
Получение отчетов и справок по исполнительской дисциплине	1	1	1
Возможность создания и сохранения шаблонов отчетов с помощью визуального редактора	0	0	0,5
Суммарный балл	5	5,5	5

Таблица 2.8 Архив

	Corporate Business	PayDox	Мотив
Списание в архив	1	1	1
Ведение архивов	0,5	0,5	0,5
Поиск по архиву	0.5	1	0,5
Ведение архивных хранилищ электронных образов документов	0,5	1	0,5
Ведение отдельной архивной базы документов	0	0,5	0
Обеспечение учета, контроля движения и сроков хранения дел и документов в архиве	0	0	0
Обеспечение оптимизации хранения данных	0,5	0,5	0,5
Суммарный балл	3	4,5	3

Таблица 2.9 Информационная безопасность

	Corporate Business	PayDox	Мотив
Гибкое разграничение прав доступа (группы доступа, роли)	1	0,5	0,5
Наличие программных средств контроля целостности документов	0,5	0,5	0,5
Организация резервного копирования базы данных (в том числе по расписанию)	1	1	1
Применение средств шифрования	0	0,5	0
Применение сертифицированных средств криптозащиты	0	1	0
Применение ЭЦП	1	1	1
Суммарный балл	3,5	4,5	3

Таблица 2.10 Общие характеристики

	Corporate Business	PayDox	Мотив
Полнофункциональный клиент	1	0	0
Полнофункциональный тонкий клиент	0	1	1
Поддержание территориального распределенного режима работы	0	1	0
Наличие API (application programming interface)	1	0	0
Демонстрационная версия	0	1	1
Суммарный балл	2	3	2

Как показано в таблицах, все представленные системы стараются идти в ногу со временем и поэтому обладают почти всеми необходимыми функциональными возможностями.

Исходя из данных, которые были получены в ходе анализа, нами была создана таблица «Комплексная оценка функциональных возможностей

систем».

Сумма баллов по всем табличным показателям является комплексной оценкой функциональности систем.

Таблица 2.11 Комплексная оценка функциональных возможностей систем

	Corporate Business	PayDox	Мотив
Регистрация и ввод документов	11	15,5	9,5
Маршрутизация и контроль исполнения	7	9	7
Аналитика и управление	5	5,5	5
Архив	3	4,5	3
Информационная безопасность	3,5	4,5	3
Общие характеристики	2	3	2
Суммарный балл	31,5	42	29,5

На основании сводной таблицы сформирована диаграмма «Итоговая оценка функциональных возможностей».

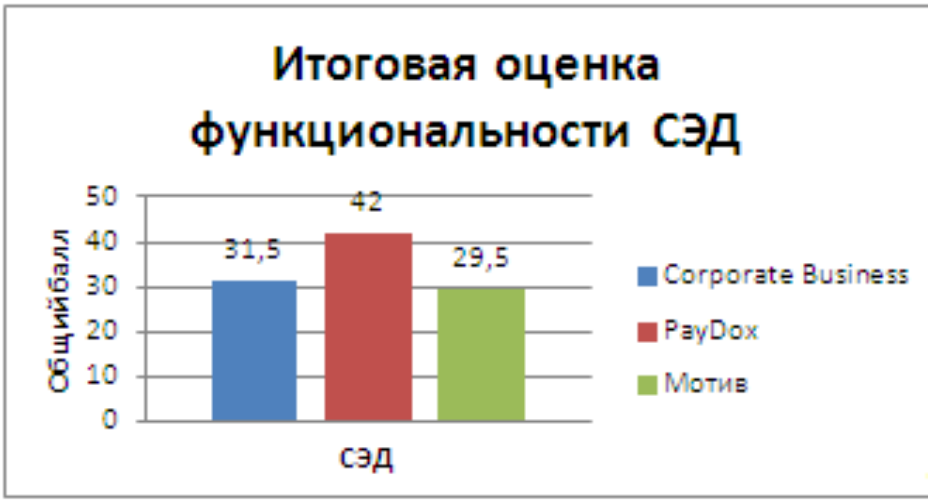


Рисунок 2.4 – Итоговая оценка функциональности СЭД

Функционал системы будет более сбалансированным в том случае, если общий балл будет выше. Также будет большая вероятность в том, что для сети магазинов «ГлавПивмаркет» данная система относится к «идеальному» решению выбора СЭД.

Так, отметим, что среди всех рассмотренных систем самые хорошие показатели наблюдаются у PayDox, следовательно, для сети магазинов «ГлавПивмаркет» самым эффективным способом организации оперативного управления будет внедрение данной системы.

Стратегия автоматизации

Выбор такого набора бизнес-процессов, операций или действий, осуществляющихся сотрудниками, клиентским сектором, партнерами и участниками, находящими во внешней среде, в рамках взаимодействия с организацией для реализации целевых установок характеризуется таким понятием, как стратегия автоматизации».

Будет использована стратегия автоматизации по участкам, основанная на процессе автоматизации документооборота определенных подразделений (производственного и управленческого типа) организации, которые объединены между собой по функционалу. Выбор именно этого способа был сделан потому, что для решения задачи автоматизации документооборота в полной мере сеть магазинов «ГлавПивмаркет» не имеет достаточных ресурсов; значительный экономический эффект можно добиться за счет применения СЭД в некоторых участках (примером может быть сокращение штата); из-за характера деятельности предприятия или других условий невозможно игнорировать применение систем документооборота, основанных на автоматизации.

3 РАЗРАБОТКА НАПРАВЛЕНИЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕТИ МАГАЗИНОВ «ГЛАВПИВМАРКЕТ»

3.1 Разработка проекта совершенствования документирования основной деятельности организации

Основной причиной различных недочетов в процессах документирования деятельности и проблем в организации работы с документами на различных предприятиях и в организациях является, как правило, отсутствие четкой регламентации этой сферы деятельности. Не является исключением и сеть магазинов «Главпивмаркет». Обследование и анализ документной деятельности показал, что локальная нормативно-методическая база документационного обеспечения управления предприятием практически отсутствует.

В сети магазинов «Главпивмаркет» нет структурного подразделения, выполняющего основные функции по документационному обеспечению и координирующего эту деятельность в рамках всего предприятия. Учитывая численность персонала, которая по состоянию на 01.04.2022 г. Составляет 65 человек, и объем документооборота, который в 2021 . составил 12131 документ, создание делопроизводственной службы в форме выделенного структурного подразделения представляется нерациональным. Фактически ряд делопроизводственных функций выполняет менеджер предприятия. Но официально эти функции на него не возложены, поскольку должностная инструкция менеджера отсутствует. Не отражены эти функции и в трудовом договоре офис-менеджера и каком- либо ином локальном документ.

Должностная инструкция – это важный локальный организационно-правовой документ, определяющий правовое положение работника, регламентирующий его функции, права, обязанности и ответственность. Необходимо отметить, что должностные инструкции отсутствуют и у других

сотрудников предприятия, несмотря на то, что обязательное наличие этих важных организационно-правовых документов зафиксировано в Положении об сети магазинов «Главпивмаркет».

Обследование и анализ процессов документирования деятельности сети магазинов «Главпивмаркет» выявили ряд недочетов и ошибок. Как отмечалось, выявленные недочеты составления и оформления по большей части не влияют на юридическую силу и юридическую значимость документов, но негативно сказываются на имидже сети магазинов «Главпивмаркет», поскольку качественно выполненные документы являются важным фактором формирования позитивного имиджа предприятия.

Как отмечалось, документы сети магазинов «Главпивмаркет» составляются и оформляются децентрализовано сотрудниками предприятия. Формуляр и структура текста подготовленных документов зачастую не соответствуют рекомендациям методических документов, действующих как на федеральном уровне, так и на уровне сети магазинов «Главпивмаркет». Недочеты оформления и составления документов отрицательно влияют на эффективность документной деятельности сотрудников предприятия. Например, отсутствие на письме-ответе ссылки на регистрационный номер и дату инициативного письма сказывается на его оперативном движении в организации-адресата. Грубая ошибка оформления реквизита «Подпись» при подписании документа вместо директора его заместителем или лицом, исполняющим его обязанности (без указания фактической должности подписывающего, его инициалов и фамилии) может привести к потере юридической силы и юридической значимости документа.

В целях ликвидации ошибок составления и оформления документов сотрудниками предприятия, необходимо разработать наглядные графические памятки по оформлению наиболее используемых документов сети магазинов «Главпивмаркет».

Для наглядности в памятках использован цвет, шрифты различного размера и начертания. Пример памятки приведен в приложении 1.

Подобные памятки не являются локальными нормативными актами, поэтому их не нужно утверждать руководителем предприятия. Памятки планируется опубликовать, довести до сведения всех сотрудников предприятия, разместив их в свободном доступе в локальной вычислительной сети вместе с усовершенствованными бланками. При необходимости, памятки можно разместить и на доске информации. После назначения ответственных за ведение делопроизводства в отделах предприятия памятки будут им розданы. При необходимости, «бумажные» памятки можно выдавать сотрудникам. Для этого планируется у офис-менеджера иметь небольшой запас отпечатанных памяток.

Планируется также проведение разъяснительных бесед с руководителями структурных подразделений. Учитывая, что численность управленческого персонала, занимающегося подготовкой и оформлением документов, относительно невелика, предлагаемых мер, вероятно, будет достаточно для наведения порядка в документировании деятельности.

3.2 Обоснование экономической эффективности проекта

В результате затрат на разработку, совершенствования документирования основной деятельности организации должны быть получены определённые экономические и социальные результаты:

- Повышение уровня качества труда сети магазинов «Главпивмаркет»
- Повышение уровня интенсивности труда сети магазинов «Главпивмаркет».

Экспертные социальные показатели, которые будут улучшены в результате реализации проекта:

1 - повышение уровня качества труда персонала сети магазинов «Главпивмаркет»

2 - снижение текучести кадров;

3 - повышение уровня интенсивности труда;

4 - улучшение выполнения сотрудниками своих функциональных обязанностей.

Таблица 3.1 - Результаты экспертного ранжирования

Результаты экспертного ранжирования							
Ранжируемые показатели	NN экспертов						
	1	2	3	4	5	6	7
1	1	2	1	1	3	1	2
2	3	3	3	3	1	3	3
3	2	1	4	2	4	4	4
4	4	4	2	4	2	2	1

Для нахождения согласованной оценки группы экспертов определяется сумма весов оценок по каждому показателю. Это отображено в таблице 3.2.

Таблица 3.2 - Расчет сумм весов оценок экспертных оценок

Результаты экспертного ранжирования								Сумма
Ранжируемые показатели	NN экспертов							
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	2	1	1	3	1	2	11
2	3	3	3	3	1	3	3	19
3	2	4	4	2	4	4	4	24
4	4	1	2	4	2	2	1	16

Таблица 3.3 - Определение согласованного ранжирования

Согласованная оценка экспертов	NN экспертов							Ранжированные суммы по возрастанию
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	2	1	1	3	1	2	11
4	4	1	2	4	2	2	1	16
2	3	3	3	3	1	3	3	19
3	2	4	4	2	4	4	4	24

Результат ранжирования, который представляет согласованную оценку экспертов:

- повышение уровня качества труда персонала сети магазинов «Главпивмаркет»;

1 - улучшение выполнения сотрудниками своих функциональных обязанностей.

3 - снижение текучести кадров;

4 - повышение уровня интенсивности труда;

Наивысшую оценку получил показатель «повышение уровня интенсивности труда», а наименьшую – «повышение уровня качества труда персонала».

Произведем оценку степени согласованности мнений экспертов. Данная оценка свидетельствует о значимости данных показателей и производится путем вычисления коэффициента конкордации (согласования) по формуле (4) и (5):

$$W = X^2 / \frac{m(n-1)}{} \quad (4)$$

$$X^2 = \frac{12S}{mn(n+1)} - 3m(n+1) \quad (5)$$

где, X-квадрат

где, m – количество экспертов

n – количество эффектов.

S – сумма квадратов весов оценок.

Полученный коэффициент *W* оценивается по шкале от 0 до 1. В случае если *W >= 0,5*, то согласование мнений экспертов является положительным и согласованное ранжирование может использоваться на практике, т.е. эксперты постановили, что проектные мероприятия необходимы и актуальны для улучшения социальных и экономических показателей деятельности организации.

Если W < 0,5, то согласование мнений экспертов – неудовлетворительное и оно отбрасывается, а стало быть, внедрение мероприятий не является актуальным и значимым.

X^2 = (12*1314)/(7*4*(4+1)) – 3*7*(4+1) = (15768/140) – 105 = 7,63

W = 7.63/(7*(4-1) = 0.21

Полученное значение менее 0,5, что означает положительную согласованность мнений экспертов и согласованное ранжирование реализуемо на практике. Величина коэффициента согласования *W=0,7>0,5* указывает на положительное согласование мнений группы экспертов.

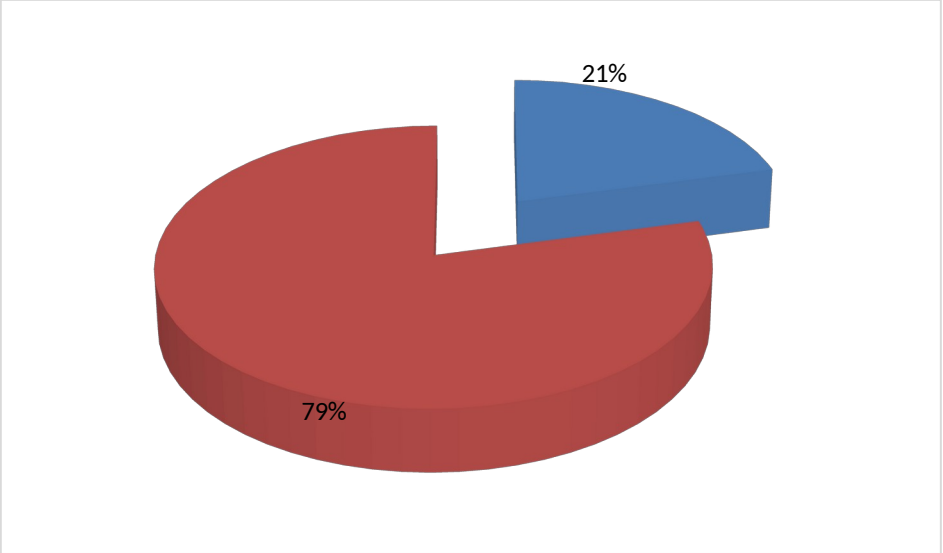


Рисунок 3.1. - Графическое представление коэффициента конкордации

Из рисунка 3.1. видно, что значение коэффициента конкордации (WW=0,21) в пределах порогового значения - 0,5, что свидетельствует о возможности реализации и использования согласованной оценки.

Полученное согласованное ранжирование устойчивое, что свидетельствует о социально-экономической эффективности предлагаемых проектных мероприятий.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Использование информационных технологий для управления предприятием делает компанию более конкурентоспособной за счет повышения ее управляемости и адаптируемости к изменениям рыночной конъюнктуры. Целью работы является внедрение системы ведения документации и отчетности сети магазинов «Главпивмаркет.

Так, в рамках проделанной работы удалось выполнить ряд задач:

Что касается оценки количественных и качественных характеристик персонала мною была сформирована модель, в ней предполагается использование следующих видов оценок: рейтинговая оценка; экспертные оценки; контролирующие курсы (оценка специальных знаний); тесты (оценка личностных качеств).

Представленная модель сочетает в себе результативно-деятельностный и компетентностный подходы, что позволяет делать отбор сотрудника более эффективно и качественно.

В качестве метода определения социально-экономической эффективности проекта выбран метод экспертной оценки.

Полученное согласованное ранжирование устойчивое, что свидетельствует о социально-экономической эффективности предлагаемых проектных мероприятий.

Таким образом, цель дипломной работы достигнута.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аладин, Н.А. Электронный документооборот для всех и для всего / Н.А. Аладин // Банковские технологии: справочник. – М., 2018. – С. 57-59.
2. Белая, Т.Р. Автоматизированная система документационного обеспечения управления: организация создания АС ДОУ / Т.Р. Белая // Делопроизводство: учебное пособие. – М., 2017. – С. 40-47.
3. Беленькая, М.Н. Администрирование в информационных системах / М.Н. Беленькая, С.Т. Малиновский, Н.В. Яковенко. – М., 2021. – 400 с.
4. Васильков, А.В. Безопасность и управление доступом в информационных системах / А.В. Васильков, И.А. Васильков. – М., 2019. – 368 с.
5. Вдовенко, Л.А. Информационная система предприятия / Л.А. Вдовенко. – М., Инфра-М 2021. – 240 с.
6. Грекул, В.И. Автоматизация деятельности предприятия розничной торговли с использованием информационной системы Microsoft Dynamics NAV / В.И. Грекул. – М.: Бином. Лаборатория знаний, 2020. – 511 с.
7. Журавлева, Н. Распознавание отсканированного документа как необходимый этап организации работы с документами в СЭД / Н. Журавлева // Секретарское дело. – 2018. – № 9. – С. 92-95.
8. Ивлев В.А. ABIS. Информационные системы на основе действий / В.А. Ивлев, Т.В. Попова. – М.: 1С-Паблишинг, 2017. – 248 с.
9. Избачков, Ю. Информационные системы / Ю. Избачков, В. Петров. – М.: СИНТЕГ, 2020. – 656 с.
10. Информационные системы – миф и действительность. – М.: Знание, 2016. – 986 с.
11. Информационные системы в экономике. – М., 2018. – 416 с.
12. Информационные системы в экономике. – М: Юнити-Дана, 2018.

– л464 с.

13. Исаев, Г.Н. Информационные системы в экономике / Г.Н. Исаев. – М.: Омега-Л, 2020. – 464 с.

14. Корюкин, Ю.А. Сказка о потерянном времени / Ю.А. Корюкин. – М.: Проф-Пресс, 2019. – 64 с.

15. Краус, М. Измерительные информационные системы / М. Краус, Э. Вошни. – М., 2020. – 310 с.

16. Криницкий, Н.А. Автоматизированные информационные системы / Н.А. Криницкий, Г.А. Миронов, Г.Д. Фролов. – М.: Наука, 2017. – 382 с.

17. Кузнецов, С.Л. Международные требования к системам автоматизации делопроизводства / С.Л. Кузнецов // Делопроизводство. – М., 2016. – С. 63-69.

18. Любарский, Ю.Я. Интеллектуальные информационные системы / Ю.Я. Любарский. – М.: Наука, 2018. – 232 с.

19. Маглинец, Ю.А. Анализ требований к автоматизированным информационным системам / Ю.А. Маглинец. – М., 2020. – 742 с.

20. Мезенцев, К.Н. Автоматизированные информационные системы / К.Н. Мезенцев. – М.: Академия, 2015. – 176 с.

21. Персианов, В.В. Информационные системы (Специальность Доу) / В.В. Персианов, Е.И. Логвинова. – М., 2021. – 197 с.

22. Подолина, О.А. Автоматизация подготовки организационно-распорядительного документа: работа с его шаблоном / О.А. Подолина // Секретарское дело. – М., 2018. – С. 20-21.

23. Подолина, О.А. Жизненный цикл входящего документа в системе электронного документооборота / О.А. Подолина // Секретарское дело. – М.: 2018. – С. 26-27.

24. Подолина, О.А. Жизненный цикл исходящих документов / О.А. Подолина // Секретарское дело. – М., 2018. – С. 44-46.

25. Пожникова Н.М. Практикум по предмету «Документы,

корреспонденция и делопроизводство»: Учебное пособие / Н.М. Пожникова. - Москва: Academia,2019. 208 с.

26. Путькина Л.В. Интеллектуальные информационные системы / Л.В. Путькина, Т.Г. Пискунова. – М., 2017. – 228 с.

27. Раннев, Г.Г. Измерительные информационные системы / Г.Г. Раннев. – М.: Academia, 2018. – 336 с.

28. Редько, В.Н. Базы данных и информационные системы / В.Н. Редько, И.А. Басараб. – М.: Знание, 2019. – 717 с.

29. Рогожин М.Ю. Делопроизводство в кадровой службе: Учебно-практическое пособие / М.Ю. Рогожин. - Москва: Проспект, 2017. 784 с.

30. Романов, Д.А. Роль документооборота в организации предприятия / Д.А. Романов // Правда об электронном документообороте. – М., 2014. – С. 144-157.

31. Рубичев, Н.А. Измерительные информационные системы / Н.А. Рубичев. – М.: Дрофа, 2018. – 336 с.

32. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Л. А. Румынина. 6-е зд., стер. Москва: Издательский центр «Академия», 2018. 224 с.

33. Семенихин В.В. Кадровый документооборот / В.В. Семенихин - Москва: Эксмо, 2018. 233с.

34. Сенкевич, Г.Е. Информационная система малого предприятия «с нуля». Самое необходимое / Г.Е. Сенкевич. – М., 2020. – 400 с.

35. Серова, Г.В. Основные объекты и принципы автоматизации / Г.В. Серова // Секретарское дело. – 2018. – № 1. – С. 30-43.

36. Управление человеческими ресурсами: теория и практика: учеб. Пособие / А.С. Лифшиц. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2018. — 266 с.

37. Хубаев Г.Н. Информатика. Информационные системы. Информационные технологии. Тестирование. Подготовка к интернет-экзамену / Г.Н. Хубаев. – М.: Феникс, 2015. – 117 с.

38. Цапенко, М.П. Измерительные информационные системы / М.П.

Цапенко. – М., 2017. – 440 с.

39. Якобсон, И. «Локальное» решение электронного документооборота / И. Якобсон // Банковские технологии. – М., 2018. – С. 17-24.

40. PayDox [Электронный ресурс]: виды документооборота // Справочная система. Москва, 2019. – Режим доступа: http://www.paydox.ru/Help/DoTour.asp?do=tour&l=ru

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Памятка «Оформление писем сети магазинов «Главпивмаркет»

00.00.0000 № 00 – 000

На № 00000 от 00.00.0000

(заполняется в письмах-ответах)

Руководителю (должность)

Организации (название)

И.О. Фамилия (в Д.п.)

Почтовый адрес

(при необходимости)

О чем письмо?

(Заголовок к тексту,

начинается с предлога «О»)

Уважаемый ……..!

(Форма личного обращения)

Текст письма обычно состоит из двух частей. В первой части (преамбуле) излагается причина составления письма, изложение причин, целей, условий.

Во второй (основной) части излагается основное содержание письма, формулируется просьба, отказ, напоминание и т.п.

2. название документа-приложения 2 на 0 л. в 0 экз.

(При наличии приложения)

С уважением,

(заключительная формула вежливости)

Директор *личная подпись* И.О. Фамилия

Важно! Личная подпись должна соответствовать расшифровке подписи и наименованию должности. Запрещается (без внесения изменений) подписывать за руководителя с проставлением косой черты перед подписью.

Фамилия, имя, отчество (составителя письма)

000–00-00 (номер служебного телефона составителя)