Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)
Факультет исторических и политических наук
Кафедра истории и документоведения

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК
Руководитель ООП
д-р ист. наук, доцент
_____В.Н. Кудряшев
«10» 06 2019 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

ДИАГНОСТИКА СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В ОБЛАСТНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ» (ОГАУ «КЦСОН ТО»)

по основной образовательной программе подготовки бакалавров
направление подготовки 46.03.02 – Документоведение и архивоведение

Балашова Алина Сергеевна

Руководитель ВКР
д-р ист. наук, профессор
_____О.А. Харусь
«____»_____2019 г.

Автор работы
_____А. С. Балашова

Томск-2019

АННОТАЦИЯ

В данной выпускной квалификационной работе исследуются основные направления и методы обследования системы документационного обеспечения управления Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области».

В ходе проведения обследования изучена нормативная локальная база учреждения, основные и наиболее массовые виды работ, дана характеристика количественного и качественного состава документации Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области».

По итогам проведения обследования были выявлены недостатки в организации работы с документами и предложены рекомендации по совершенствованию системы документационного обеспечения управления учреждения.

Оглавление

Введение 4

Глава 1 Характеристика ОГАУ «КЦСОН ТО» 10

1.1 Цели и основные направления деятельности ОГАУ «КЦСОН ТО» 10

1.2 Структура ОГАУ «КЦСОН ТО» 15

Глава 2 Состав документов в ОГАУ «КЦСОН ТО» 22

2.1 Структура документационного комплекса 22

2.2 Анализ форм основных и наиболее массовых видов документов 29

Глава 3 Организация и технология документационных работ в ОГАУ «КЦСОН ТО» 34

3.1 Организационная форма и состав основных работ в сфере ДОУ 34

3.2 Постановка делопроизводства 42

Заключение 50

Список источников и литературы 52

Приложение А (справочное) Примерная рабочая программа обследования СДОУ 59

Приложение Б (справочное) Организационная структура ОГАУ «КЦСОН ТО» 60

Приложение В (информационное) Журнал регистрации приказов по основной деятельности ОГАУ «КЦСОН ТО» 61

Приложение Г (информационное) Протокол аппаратного совещания ОГАУ «КЦСОН ТО» 62

Приложение Д (информационное) Исходящее письмо ОГАУ «КЦСОН ТО» 63

Приложение Е (информационное) Приказ по основной деятельности ОГАУ «КЦСОН ТО» 64

Приложение Ж (информационное) Общий бланк ОГАУ «КЦСОН ТО» 65

Приложение З (информационное) Бланк письма ОГАУ «КЦСОН ТО» 66

Приложение И (информационное) Бланк приказа ОГАУ «КЦСОН ТО» 67

Введение

Актуальность проблемы рациональной организации системы документационного обеспечения управления (СДОУ) определяется значимостью ее решения для совершенствования бизнес-процессов организации и, соответственно, для повышения эффективности ее функционирования.

Оптимизация документооборота влияет на качество отдельных бизнес-процессов, снижает текущие расходы, улучшает управляемость всей организации за счет своевременного получения необходимой и актуальной информации, что в конечном итоге приводит к повышению конкурентоспособности в жестких условиях современной рыночной экономики.

На сегодняшний день российское делопроизводство накопило теоретический и практический опыт совершенствования работы с документами. Однако, к сожалению, этот опыт не всегда востребован, так как руководители и сотрудники многих организаций не считают нужным соблюдать правила ведения делопроизводства, а также принимать меры по совершенствованию СДОУ в организациях.

Универсальной комплексной методики оценки и рационализации СДОУ нет. Выбор стиля обследования и подходящих методов совершенствования СДОУ определяется как спецификой организации, так и характером задач, стоящих перед организаторами такого рода работ.

Актуальность работы определяется тем, что данная тема представляет, как теоретический, так и практический интерес, поскольку обращение к ней, с одной стороны, способствует углублению понимания алгоритма выбора методики диагностики и совершенствования СДОУ для конкретной организации, а с другой позволяет использовать методы обследования ДОУ для выявления недостатков в работе с документами в учреждении, реализующем социально значимую деятельность, и устранить их наиболее рациональным образом.

Литература по данной теме достаточно обширна. В частности, при написании ВКР были использованы работы следующих авторов: Л.Н Качалиной, Л.Н. Солянкиной, Т.В. Кузнецовой и И.А. Подольской и Л.Р. Фионовой.

Основой для исследования и определения приоритетных направлений рационализации СДОУ послужила работа Л.Н. Качалиной[1]. Она наиболее полно

[1] Качалина Л. Н. Научная организация управленческого труда – оргпроектирование / Л.Н. Качалина. – М., 1973. – 255 с.

раскрывает процесс рационализации СДОУ. Несмотря на то, что данная книга написана в 1973 году, она является основой для современных исследований.

В частности, статья Л.Н. Солянкиной[1], в которой описывается содержание работ по организационному проектированию, фактически является современной версией монографии Л.Н. Качалиной.

Методы предпроектного обследования ДОУ рассматриваются в статьях следующих авторов: Л.Н. Солянкиной[2], Т.В. Кузнецовой и И.А. Подольской[3] и Л.Р. Фионовой[4]. В статье Л.Н. Солянкиной подробно описан процесс наблюдения за трудовыми процессами в организации, а в статье Т.В. Кузнецовой и И.А. Подольской описываются такие методы предпроектного обследования ДОУ, как изучение документов, метод наблюдения, фотография рабочего дня и интервьюирование. Л.Р. Фионова рассматривает направления обследования ДОУ, а также сам процесс анализа СДОУ перед внедрением автоматизированных технологий в организации.

Раскрыть специфику деятельности таких учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения», помог «Отечественный журнал социальной работы». В частности, статьи Е.С. Леликовой[5], О.П. Богдановича[6] и Е.В. Кофорук[7].

---

[1] Солянкина Л. Н. Организационное проектирование // Делопроизводство. 2005. – № 4. – С. 81-86.

[2] Солянкина Л. Н. Методы изучения затрат рабочего времени // Делопроизводство. – 2006. – № 6. – С. 91-99.

[3] Кузнецова Т.В. Методы предпроектного обследования при рационализации делопроизводства / Т.В. Кузнецова, И.А. Подольская // Делопроизводство. – 2004. – № 3. – С. 18-24.

[4] Фионова Л. Р. Анализ системы ДОУ организации перед внедрением автоматизированных технологий [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2014. – № 2. – URL: http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?332 (дата обращения: 15.02.2019).

[5] Леликова Е. С. Разработка модели эффективного управления территориальным центром социального обслуживания в условиях оптимизации [Электронный ресурс] // Отечественный журнал социальной работы. – 2016. – № 1. – URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=26165830 (дата обращения: 01.06.2019).

[6] Богданович О. П. Разработка и реализация стратегии развития комплексного центра социального обслуживания населения [Электронный ресурс] // Отечественный журнал социальной работы. – 2017. – № 3. – URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=32235435 (дата обращения: 01.06.2019).

[7] Кифорук Е. В. Повышение уровня и качества жизни граждан старшего поколения – одно из основных направлений деятельности геронтологического центра [Электронный ресурс] // Отечественный журнал социальной работы. – 2018. – № 2. – URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=35419273 (дата обращения: 01.06.2019).

Объектом исследования является СДОУ Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» (ОГАУ «КЦСОН ТО»).

Предмет исследования – структура и процессы в СДОУ ОГАУ «КЦСОН ТО».

Цель ВКР – оценка состояния и перспектив совершенствования СДОУ ОГАУ «КЦСОН ТО».

Для достижения поставленной цели нужно выполнить следующие задачи:

1) рассмотреть организационную структуру, цели и задачи деятельности ОГАУ «КЦСОН ТО»;

2) оценить состав документов ОГАУ «КЦСОН ТО» с точки зрения его соответствия функциям учреждения;

3) определить уровень нормативного обеспечения деятельности в сфере ДОУ в данном учреждении;

4) выявить степень соответствия форм документов и технологии делопроизводства в организации нормативно закрепленным требованиям;

5) провести диагностику организационной формы службы ДОУ;

6) определить возможные направления совершенствования системы ДОУ в ОГАУ «КЦСОН ТО».

В процессе написания работы были использованы следующие методы исследования. Системный подход позволил представить систему ДОУ как подсистему организации, взаимодействующую со всеми другими подсистемами и имеющую важное значение для обеспечения эффективности всех организационных процессов. Кроме того, этот метод использовался для изучения и характеристики взаимосвязей всех компонентов самой системы ДОУ, в частности, нормативно установленных процедур, правил, документов, технологий и др. Метод анализа позволил выявить основные группы документов в организации. Метод классификации позволил установить различные виды документопотоков организации. При использовании метода сравнения удалось установить разницу фактического положения дел в организации с нормативными параметрами в сфере ДОУ. Метод описания был использован для характеристики работы с документами в организации. Метод наблюдения помог выяснить маршрут движения документа, а метод опроса понадобился при выявлении видов работ секретаря, которые предусмотрены его Должностной инструкцией, но по факту не выполняются.

Графический метод применялся при анализе результатов обследования. Данный метод позволил выразить собранные данные в виде схем, диаграмм, рисунков. Анализ документооборота организации помимо таблиц отражается в диаграммах.

Классификационная схема использовалась для отражения состава входящего и внутреннего документопотока организации. С помощью оперограммы показаны все операции по обработке и движению документа, структурные подразделения и работники, занятые их выполнением.

Источниковую базу исследования составили следующие группы документов:

1) нормативно-методические документы федеральных органов государственной власти, регламентирующие вопросы ДОУ;

2) локальные нормативные документы ОГАУ «КЦСОН ТО»;

3) учетно-справочная документация ОГАУ «КЦСОН ТО».

К нормативно-методическим документам федеральных органов государственной власти, регламентирующие вопросы ДОУ относятся ГОСТ Р 7.0.8-2013 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения[1] был использован для того, чтобы дать правильные определения основным терминам в области ДОУ.

ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов[2] позволил сравнить правильность оформления реквизитов документов, а также помог автору составить общий бланк, бланк письма и бланк конкретного вида документа – приказа для ОГАУ «КЦСОН ТО».

В Основных правилах работы архивов организаций подробно прописаны правила оформления, формирования дел, а также составления описей[3].

Для характеристики ОГАУ «КЦСОН ТО» были использованы локальные нормативные акты организации.

---

[1] ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. [Электронный ресурс] – Взамен ГОСТ Р 51141-98; введ. 2014-03-01. – М., 2014. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163800/ (дата обращения 01.05.2019).

[2] ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. [Электронный ресурс] – Взамен ГОСТ Р 6.30-2003; введ. 2017-07-01. – М., 2016. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/ (дата обращения 11.02.2019).

[3] Основные правила работы архивов организаций, одобренные решением Коллегии Росархива от 6 февраля 2002 г. Раздел 3.6. [Электронный ресурс]: Издание официальное // Издательство ВНИИДАТ. – URL – http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40984/ (дата обращения 07.05.2019).

В Уставе Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» определены цель, предмет и основные виды деятельности учреждения.

Штатное расписание ОГАУ «КЦСОН ТО» позволило определить штатную численность сотрудников учреждения[1].

Положения о структурных подразделениях помогли проанализировать основные виды деятельности, установить связи между структурными подразделениями, и определить те структурные звенья, которые непосредственно принимают участие в делопроизводстве организации[2].

Должностная инструкция секретаря[3] закрепляет основные должностные обязанности, функции, требования и ответственность к человеку, который занимает должность секретаря в учреждении. В должностной инструкции архивариуса[4] закрепляются основные права, должностные обязанности и ответственность сотрудника. Обращение к должностным инструкциям необходимо для определения организационно-правового положения сотрудника в организации, а также разграничение обязанностей и прав между сотрудниками.

---

[1] Штатное расписание Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2018. – 14 с.

[2] Положение о диспетчерской службе Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2015. – 2 с.; Положение о хозяйственном отделе Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2015. – 2 с.; Положение о геронтологическом отделении Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2016. – 3 с.; Положение об организационно-методическом отделении Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2016. –2 с.; Положение об отделении социального обслуживания на дому ОГАУ Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 3 с.; Положение об отделении срочного социального обслуживания Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 3 с.; Положение об отделении организации социальной реабилитации Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 3 с.;

[3] Должностная инструкция секретаря Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2015. – 3 с.

[4] Должностная инструкция архивариуса Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2018. – 2 с.

Изучение номенклатуры дел позволило составить представление об организации оперативного хранения документов[1].

К учетно-справочной документации организации относятся журналы регистрации входящих[2] и исходящих[3] документов, приказов по основной деятельности[4], а также отчеты о результатах деятельности организации[5]. В частности, обращение к журналам регистрации документов позволило определить порядок регистрации документов в организации, а также узнать об уровне контроля исполнения документов. Отчеты о результатах деятельности были использованы для определения масштабов деятельности организации в течение нескольких лет. Раскрыть состав и содержание единиц хранения архивного фонда организации позволила опись дел временного (свыше 10 лет) хранения[6] и опись дел по личному составу[7].

В целом, привлечение указанных источников, выполнение рекомендаций специалистов в области диагностики и совершенствования СДОУ, а также применение комплекса разнообразных методов исследования позволили решить поставленные в работе задачи.

---

[1] Номенклатура дел Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2016. – 18 с.

[2] Журнал регистрации входящих документов Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 345 с.

[3] Журнал регистрации исходящих документов Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 246 с.

[4] Журнал регистрации приказов по основной деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 321 с.

[5] Отчет о результатах деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» за 2015 г. – Томск, 2017. – 9 с.; Отчет о результатах деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» за 2016 г. – Томск, 2017. – 12 с.; Отчет о результатах деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» за 2017 г. – Томск, 2017. – 11 с.

[6] Опись дел временного (свыше 10 лет) хранения Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2018. – 25 с.

[7] Опись дел по личному составу Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2018. – 37 с.

Глава 1 Характеристика ОГАУ «КЦСОН ТО»

1.1 Цели и основные направления деятельности ОГАУ «КЦСОН ТО»

Оценка уровня организованности и эффективности СДОУ организации, и разработка мер по ее оптимизации должны основываться на всестороннем учете специфики общей организационной системы. Специфика организации определяется, прежде всего, целями организации и обеспечивающими их достижение функциями. Поэтому предпосылкой рабочего обследования СДОУ является комплексная характеристика основных направлений деятельности организации.

Областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» создано на основании постановления Главы Администрации Томской области от 27.05.1994 № 227 «О создании Центра социального обслуживания населения Томской области»[1].

Цель деятельности (в соответствии с Уставом ОГАУ «КЦСОН ТО»)[2] – обеспечение реализации прав граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, на получение социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной форме социального обслуживания и срочных социальных услуг.

К основным функциям учреждения относятся:

1) предоставление социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, входящих в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденный Законом Томской области от 08.10.2014 № 127–ОЗ «Об организации социального обслуживания граждан в Томской области»[3];

2) предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, входящих в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденный Законом Томской области от 08.10.2014 № 127–ОЗ «Об организации социального обслуживания граждан в Томской области»[4];

---

[1] О создании Центра социального обслуживания населения Томской области : постановление Главы Администрации Томской области от 27 май 1994 г. [Электронный ресурс] // Сейчас.ру – 2005-2019. – URL: https://www.lawmix.ru/zakonodatelstvo/
2249389 (дата обращения: 11.02.2019).

[2] Устав Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2016. – С. 3.

[3] Об организации социального обслуживания граждан в Томской области : закон Томской области от 08 окт. 2014 г. [Электронный ресурс] // АО «Кодекс». – 2014. – Ст. 6. – URL: http://docs.cntd.ru/document/ 467916230 (дата обращения: 11.02.2019).

[4] Там же.

3) предоставление срочных социальных услуг, входящих в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденный Законом Томской области от 08.10.2014 № 127–ОЗ «Об организации социального обслуживания граждан в Томской области»[1];

4) предоставление дополнительных социальных услуг;

5) оказание материальной помощи в денежной форме;

6) проведение благотворительных акций, мероприятий, посвященных памятным и социально значимым датам;

7) содействие в направлении на стационарное социальное обслуживание в областные государственные учреждения социального обслуживания;

8) оказание социально–психологических услуг.

Учреждение вправе осуществлять следующие виды деятельности:

1) деятельность санаторно–курортных учреждений:

1.1) санаторно-курортная деятельность, связанная с проведением лечения, профилактикой и оздоровительными мероприятиями на базе лечебно-профилактических учреждений, санаторно-оздоровительных лагерей круглогодичного действия и т.п.);

1.2) обеспечение условий пребывания в санаторно-курортных учреждениях (проживание, питание и т.п.);

2) предоставление социальных услуг с обеспечением проживания:

2.1) деятельность, осуществляемая круглосуточно, направленная на оказание социальной помощи детям, престарелым и особым категориям лиц с несколько ограниченными возможностями ухода за собой, но в которой лечение и образование не является основными элементами;

3) врачебная практика.

Учреждение вправе оказывать потребителям такие услуги, как организация и проведение лечебно-оздоровительных мероприятий (в том числе санаторно-курортное лечение граждан, имеющих право на получение социальной помощи), оказание услуг по перевозке пассажиров.

С учетом индивидуальных потребностей учреждение предоставляет гражданам следующие виды социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, полустационарной или стационарной форме обслуживания:

1) социально-медицинские;

---

[1] Об организации социального обслуживания граждан в Томской области : закон Томской области от 08 окт. 2014 г. [Электронный ресурс] // АО «Кодекс». – 2014. – Ст. 6. – URL: http://docs.cntd.ru/document/467916230 (дата обращения: 11.02.2019).

2) социально-психологические;

3) услуги срочного социального обслуживания;

4) социальное обслуживание на дому.

К социально-медицинским услугам относятся:

1) выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств);

2) оказание первичной медико-санитарной помощи: проведение первичного медицинского осмотра, первичной санитарной обработки;

3) консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за состоянием здоровья получателей социальных услуг с целью выявления отклонений).

Социально-психологические услуги:

1) социально-психологическое консультирование;

2) оказание психологической (экстренной психологической) помощи и поддержки, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

3) оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия.

К услугам срочного социального обслуживания относятся:

1) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

2) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

3) содействие в получении временного жилого помещения.

Услуги по социальному обслуживанию на дому:

1) покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания и промышленных товаров первой необходимости;

2) помощь в приготовлении пищи, кормлении;

3) доставка воды для получателей социальных услуг, проживающих в жилых помещениях без Централизованного водоснабжения;

4) помощь в обеспечении твердым топливом получателей социальных услуг, проживающих в жилых помещениях без Центрального отопления;

5) сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт; обратная их доставка за счет средств получателя социальных услуг;

6) уборка снега с прохожей части во дворе частного дома, где проживает получатель социальных услуг;

7) организация помощи в проведении ремонта и уборки жилых помещений;

8) помощь в оплате жилого помещения и коммунальных услуг за счет средств получателя социальных услуг;

9) помощь в написании и прочтении писем;

10) оформление подписки на периодические издания в отделениях почтовой связи за счет средств получателя социальных услуг.

За 2015-2017 гг. учреждение оказало гражданам следующее количество социальных услуг.

Таблица 1 – Количество предоставляемых социальных услуг[1].

№ п/п	**Формы социального обслуживания и виды социальных услуг**	**2015 г.**	**2016 г.**	**2017 г.**
1	Социально-медицинские услуги	80559	41352	54098
2	Социально-психологические услуги	–	10946	14844
3	Услуги срочного социального обслуживания	7944	3790	4869
4	Социальное обслуживание на дому	1197	1550	1610
	Итого	**89700**	**57638**	**75461**

Рисунок 1 –Соотношение различных видов социальных услуг за 2015-2017 гг[1].

[1] Составлено автором на основе отчетов о результатах деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» за 2015-2017 гг.

Из представленных данных можно сделать вывод о том, что в 2016-2017 гг. произошло резкое уменьшение количества оказанных социально-медицинских услуг. Это связано с тем, что проходил ремонт помещений, например, галлокамеры, а также обновлялась материально-техническая база учреждения.

В Центре существует стационарное (круглосуточное) пребывание и полустационарное (дневное) пребывание. Численность получателей социальных услуг за 2015-2017 гг. представлена в Таблице 2.

Таблица 2 – Количество получателей социальных услуг за 2015-2017 гг[2].

№ п/п	Форма пребывания	2015 г.	2016 г.	2017 г.
1	Круглосуточное (стационарное) пребывание	640	640	820
2	Дневное (полустационарное) пребывание	720	720	860
	Итого	**1360**	**1360**	**1680**

Рисунок 2 – Количество получателей социальных услуг в 2015-2017 гг[3].

[1] Составлено автором на основе отчетов о результатах деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» за 2015-2017 гг.

[2] Составлено автором на основе отчетов о результатах деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» за 2015-2017 гг.

[3] Составлено автором на основе отчетов о результатах деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» за 2015-2017 гг.

Таким образом, можно с уверенностью сказать, что из года в год сотрудники выполняют большой объем работ. Также спрос на социальные услуги среди населения растет, что требует организации работы Центра на высоком уровне. Аппарат управления должен выступать координационным центром. Его главными функциями должны быть планирование, организация деятельности, мотивация сотрудников и контроль. Аппарат управления должен уметь определять цели деятельности, средства и методы достижения этих целей. Также аппарат управления должен обеспечить организацию необходимыми ресурсами: персоналом, денежными средствами, материалами и т.д.

Кроме того, аппарату необходимо осуществлять контроль за деятельностью структурных подразделений, что позволит оценивать результаты работы учреждения. Контроль позволяет выдерживать направления деятельности учреждения и своевременно корректировать неверные решения. Поскольку документирование управленческой деятельности аппарата управления выступает одной из существенных форм его работы, то работа с документами является неотъемлемой частью процесса управления организацией.

1.2 Структура ОГАУ «КЦСОН ТО»

Учреждение включает в себя аппарат управления и структурные подразделения, которые создаются, реорганизуются и ликвидируются приказом директора учреждения по согласованию с Департаментом социальной защиты населения Томской области.

В структуре Центра по мере необходимости могут создаваться отделения социального обслуживания на дому, специализированные отделения социально-медицинского обслуживания на дому, отделение дневного пребывания, отделение временного пребывания граждан, отделения срочного социального обслуживания, социально-реабилитационное отделения, отделения психологической помощи, организационно-методические отделения, консультативные отделения.

В учреждении с учетом необходимости и имеющихся возможностей могут создаваться иные структурные подразделения, оказывающие социальные услуги, в том числе: социальные столовые, лечебно-производственные трудовые мастерские, пункты проката бытовой техники и средств реабилитации, мастерские по ремонту одежды и обуви, социальные прачечные, социальные аптеки, социальные бани и парикмахерские, магазины по торговле продовольственными и промышленными товарами по социально низким ценам для граждан, нуждающихся в срочной социальной помощи, подразделения, оказывающие транспортные услуги по социальным тарифам, деятельность которых не противоречит основным задачам Центра и осуществляется на основании положений, утвержденных директором Центра.

В своей деятельности структурные подразделения ОГАУ «КЦСОН ТО» руководствуются Конституцией РФ, нормативными правовыми актами РФ и Томской области, приказами, распоряжениями Департамента социальной защиты населения Томской области, Уставом учреждения, приказами и распоряжениями директора учреждения, Правилами трудового распорядка и положениями о структурных подразделениях.

Центр имеет линейно–функциональный тип организационной структуры (Приложение Б). Центр возглавляет директор, который организует деятельность учреждения. Непосредственно директору подчиняются 2 заместителя: по социальному обслуживанию на дому и по общим вопросам, а также отдел кадров, главный бухгалтер, секретарь и архивариус.

Заместитель директора по социальному обслуживанию на дому относится к категории руководителей. Заместитель директора по социальному обслуживанию на дому организует деятельность отделения социального обслуживания на дому по реализации социальных услуг. Также заместитель директора по социальному обслуживанию на дому контролирует качество и эффективность социального обслуживания граждан.

Заместитель директора по общим вопросам организовывает взаимодействие и работу таких структурных подразделений, как геронтологическое отделение, диспетчерская служба, хозяйственный отдел, организационно-методическое отделение, отделение срочного социального обслуживания, отдел организации социальной реабилитации. Также заместитель директора по общим вопросам вправе решать вопросы, касающиеся хозяйственной деятельности Центра. Заместитель директора по общим вопросам обеспечивает безопасные и здоровые условия труда для подчиненных, контролирует соблюдение ими требований законодательно-правовых актов по охране труда.

Отдел кадров является самостоятельным структурным подразделением.

К основным задачам отдела кадров относятся:

1) комплектование коллектива учреждения соответствующим количеством специалистов и работников;

2) систематический анализ профессионального, возрастного состава кадров и выработка соответствующих практических рекомендаций;

3) документирование трудовых правоотношений организации со штатным и временным персоналом, хранение и ведение трудовых книжек и личных дел;

4) организация системы учета кадров, их движения, анализ текучести;

5) организация обучения персонала, его инструктирование, повышение квалификации руководителей, специалистов и социальных работников и медицинского персонала, подбор кандидатур для направления на учебу;

6) проведение аттестации кадров, контроль соблюдения ими правил внутреннего трудового распорядка и требований по обеспечению безопасности информации.

Главному бухгалтеру в свою очередь подчиняется бухгалтерия.

Секретарь относится к категории специалистов. Секретарь осуществляет работу по организационно-техническому и информационному обеспечению деятельности директора Центра[1].

Важно отметить, что архив в учреждении находится на стадии формирования. За архив в Центре ответственен архивариус. В соответствии с должностной инструкцией в его обязанности входит осуществление работ по ведению архивного дела в Учреждении, организация хранения и обеспечение сохранности документов, поступивших в архив[2]. В соответствии с действующими правилами шифрует единицы хранения, систематизирует и размещает дела, ведет их учет.

Отделение социального обслуживания на дому является структурным подразделением Центра. Отделение социального обслуживания на дому подчиняется непосредственно заместителю директора по социальному обслуживанию на дому.

Целью деятельности отделения социального обслуживания на дому является обеспечение реализации права граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, на получение социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

Основными задачами отделения социального обслуживания на дому являются:

1) создание для получателей социальных услуг благоприятных условий пребывания в привычной социальной среде;

2) предоставление социальных услуг, обозначенных в индивидуальной программе получателей социальных услуг.

Отделение социального обслуживания на дому для решения поставленных задач осуществляет следующие функции:

1) выявляет одиноких престарелых и нетрудоспособных граждан, инвалидов, нуждающихся в надомном обслуживании;

---

[1] Должностная инструкция секретаря Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2015. – С. 1.

[2] Должностная инструкция архивариуса Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2018. – С. 1.

2) обеспечивает своевременное и качественное выполнение порученных отделению социального обслуживания на дому задач в соответствии с утвержденным порядком работы;

3) организует подготовку информации и отчетов о проделанной работе отделения социального обслуживания на дому[1].

В подчинении у заместителя директора находится геронтологическое отделение, диспетчерская служба, хозяйственный отдел, организационно-методическое отделение, отделение срочного социального обслуживания и отделение организации социальной реабилитации.

Целью деятельности геронтологического отделения является обеспечение реализации права граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, на получении социальных услуг в полустационарной и стационарной форме социального обслуживания.

Основные задачи геронтологического отделения – создание соответствующих возрасту и состоянию здоровья проживающих условий для полноценной жизнедеятельности, для проведения реабилитационных мероприятий медицинского, психологического и социально-бытового характера, организация ухода и отдыха получателей социальных услуг.

Диспетчерская служба предназначена для организации доступа граждан пожилого возраста и инвалидов, а также граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе по направлению центров социальной поддержки населения к социальным услугам.

Целью работы диспетчерской службы является повышение качества обслуживания клиентов и обеспечение доступа граждан к социальным услугам, предоставленным на базе Центра[2].

Хозяйственный отдел осуществляет хозяйственное обеспечение Центра, а именно техническое обслуживание здания, оборудования, снабжение мебелью, хозяйственным инвентарем, организацией транспортного обеспечения и охраны[3].

---

[1] Положение об отделении социального обслуживания на дому Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – С. 1.

[2] Положение о диспетчерской службе Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2015. – С. 1.

[3] Положение о хозяйственном отделе Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»». – Томск, 2015. – С. 1.

Организационно-методическое отделение создано с целью программно-методического обеспечения деятельности Центра, осуществления социального мониторинга социальных процессов и разработки предложений по совершенствованию социального обслуживания населения.

Основными задачами организационно-методического отделения являются:

1) осуществление методической работы, в том числе разработка и распространение методических и информационных материалов, а также изучение, обобщение и внедрение новых форм и методов социальной работы, сбор и систематизация информационных материалов, литературы по социальным вопросам;

2) формирование отчетности по установленным формам;

3) организация и проведение в учреждении социально значимых мероприятий[1].

Отделение срочного социального обслуживания осуществляет предоставление срочных социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании[2].

Отделение организации социальной реабилитации осуществляет организацию мероприятий в целях реализации мероприятий по социальной реабилитации, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации инвалидов, в том числе формированию для них доступной среды жизнедеятельности в рамках компетенций учреждения.

Целью деятельности отделения организации социальной реабилитации является создание инвалидам условий для их интеграции в общество путем организации мероприятий по социальной реабилитации[3].

Штатная численность Центра равна 211 штатным единицам[4].

---

[1] Положение об организационно-методическом отделении Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2016. – С. 1.

[2] Положение об отделении срочного социального обслуживания Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – С.2.

[3] Положение об отделении организации социальной реабилитации Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – С.1-2.

[4] Штатное расписание Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2018. – 14 с.

Таким образом, деятельность большинства структурных подразделений Центра направлена на оказание гражданам социальных услуг. Поэтому структурные подразделения очень тесно взаимодействуют в таких вопросах, как:

1) выявление, учет и определение индивидуальной необходимости в гарантированных социальных услугах, оказываемых структурным подразделением Центра, лицам, находящимся в сложной жизненной ситуации;

2) содействие в активизации у лиц, обслуживаемых Центром, возможностей самореализацией своих потребностей;

3) осуществление принципа преемственности в представлении различных форм и видов социальной помощи;

4) обеспечения установленных действующим законодательством, принципов социального обсаживания, прав и преимуществ клиентов в получении социальных услуг.

Центр является подведомственным учреждением Департамента социальной защиты населения Томской области. Департамент социальной защиты населения Томской области формирует государственное задание для Центра, а центр отчитывается перед Департаментом социальной защиты населения Томской области о результатах выполнения государственного задания, о закрепленном за Центром имуществе, о количестве оказанных социальных услуг.

По вопросам предоставления социальных услуг Центр взаимодействует с районными Центрами социальной поддержки населения г. Томска. Данные учреждения оформляют и выдают документы, которые подтверждают право граждан на получение мер социальной поддержки, а также содействуют в направлении на стационарное и полустационарное обслуживание в областные государственные учреждения социального обслуживания.

Непосредственно в процесс документационного обеспечения управления включены секретарь руководителя, архивариус, отделение социального обслуживания на дому, организационно-методического отделение и отдел кадров. Отдел кадров занимается кадровым делопроизводством и по кадровым вопросам взаимодействует со всеми структурными подразделениями организации.

В целом организационная структура Центра достаточно сложна. В таких условиях требуется налаженная система работы с документами, так как от скорости получения документа и обработки содержащейся в нем информации зависит оперативность и качество принятия управленческих решений в учреждении. Являясь подведомственным учреждением, Центр должен своевременно получать документы от вышестоящей

организации. В Центре должен быть налажен внутренний документопоток, обеспечивающий целенаправленное решение управленческих задач.

Глава 2 Состав документов в ОГАУ «КЦСОН ТО»

2.1 Структура документационного комплекса

Комплекс документов, создаваемых в организации и поступающих в неё извне, должен обеспечивать выполнение основных её функций. Поэтому и оценивать оптимальность состава документов организации можно только на основе соотнесения назначения документов с видами её деятельности.

К основным документопотокам ОГАУ «КЦСОН ТО» относятся:

1) входящие документы;

2) исходящие документы;

3) внутренние документы.

Входящий документопоток учреждения складывается из документов вышестоящих организаций – законы, постановления, распоряжения, приказы, письма, инструкции и др. Документы не соподчинённых организаций направляются с целью согласования совместных действий с целью получения информации. К ним относятся письма, запросы, заявления и др. Также к документам, получаемым от предприятий – поставщиков материальных ресурсов относятся договоры и документы, сопровождающие выполнение договоров (акты взаиморасчетов, счета и др.). Особую группу входящих документов составляют обращения граждан. К ним относятся заявления, предложения, отзывы, жалобы. Входящий документопоток можно классифицировать по признаку авторства. Весь входящий документопоток организации можно представить с помощью классификационной схемы.

Рисунок 3 – Классификационная схема входящих документов[1].

Исходящий документопоток состоит из документов, которые создаются в учреждении и отправляются за ее пределы. Как правило, исходящие документы создаются в ответ на поступившие письменные или устные запросы или как инициативные документы, требующие или не требующие ответа. В основном в организации создаются информационные исходящие документы, к которым относятся письма по вопросам оказания социальных услуг, об организации социального обслуживания граждан, справки о предоставлении социальных услуг, отчеты по результатам деятельности, которые направляются в вышестоящие организации, договоры и документы по их выполнению.

Внутренний документопоток составляют документы, которые создаются и используются в организации, не выходя за ее пределы. К внутренним относятся:

1) организационные документы, которые определяют задачи, функции организации в целом и ее структурных подразделений, права и обязанности должностных лиц и правила выполнения отдельных видов деятельности – устав учреждения, коллективный договор; положение о порядке и условиях предоставления гражданам социального

[1] Составлено автором.

обслуживания на дому; положение о системе оплаты труда; правила оздоровительного режима, должностная инструкция социального работника и другие;

2) распорядительные документы, издаваемые руководством, которые выполняют функцию оперативного регулирования деятельности Центра – приказы по основной деятельности; приказы о зачислении граждан на социальное обслуживание; приказы о снятии граждан с социального обслуживания; приказы о зачислении граждан на социальное обслуживание на дому; приказы о снятии граждан с социального обслуживания на дому;

3) информационно–справочные документы – акты проверок надзорных органов по основным направлениям деятельности организации; акты обследования социально-бытовых условий; протоколы аппаратных совещаний и служебные записки о зачислении граждан на социальное обслуживание, о снятии граждан с социального обслуживания;

4) кадровые документы – личные карточки работников (форма Т–2), трудовые договора, приказы о приеме на работу, о расторжении трудового договора;

5) медицинские документы – медицинские карты дневного и круглосуточного пребывания; личные дела получателей социальных услуг; журналы учета процедур; журналы учета лекарственных средств. Документы данной группы унифицированы, их ведение должно осуществляться по установленным правилам, а также работать с данным видом документов вправе только сотрудники, имеющие специальное медицинское образование.

6) отчетная документация – ежегодные отчеты о результатах деятельности Центра, которые направляются в Департамент социальной защиты Томской области; месячные, квартальные, годовые отчеты о работе по социальному обслуживанию на дому;

7) бухгалтерская документация – товарные накладные, кассовые ордеры и другие.

Рисунок 4 – Классификационная схема внутренних документов[1].

Таким образом, документационный комплекс в организации очень разнообразен. Наиболее важными для деятельности Центра определенно являются организационные и распорядительные документы. Эти документы регулируют и координируют деятельность учреждения, позволяют руководству обеспечивать реализацию поставленных перед центром задач.

Подсчет документации не проводится. Таким образом, у руководства нет никакого представления об объемах документооборота. Отсутствие данных по количеству создаваемых в Центре документов не позволяет определить необходимость, целесообразность и срочность мер по оптимизации делопроизводственных процедур.

Количество документов удалось подсчитать по журналам регистрации входящих, исходящих и внутренних документов. С большой долей вероятности можно сказать, что сведения об объеме документооборота в центре занижены, так как методика подсчета документов несовершенна. Количество документов за 2015-2017 гг. представлено в таблице 3.

[1] Составлено автором.

Таблица 3 – Количество документов за 2015– 2017 гг[1].

Группы документов	Годы		
	2015	**2016**	**2017**
Входящие документы	320	536	669
Исходящие документы	351	496	605
Внутренние документы	2924	3335	4385
Итого	**3595**	**4367**	**5659**

При анализе количества документов за 2015– 2017 гг. можно сделать вывод о том, что наиболее массовой группой документов в организации являются внутренние документы.

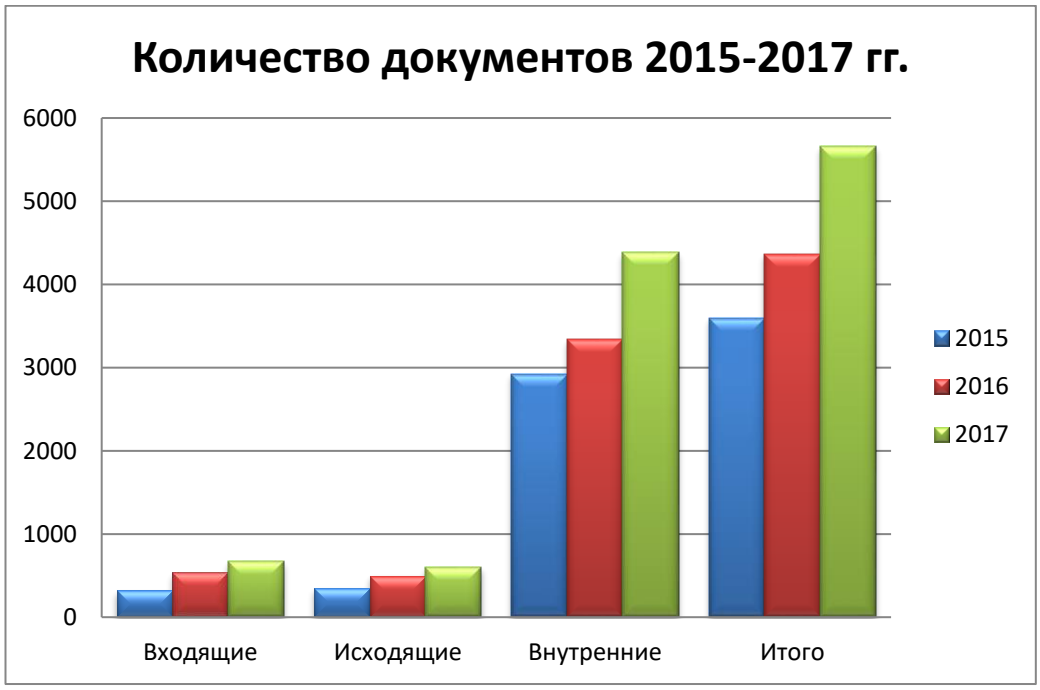


Рисунок 5 – Количество документов 2015-2017 гг[2].

На первом месте по количеству документов в 2017 году находятся приказы о зачислении граждан на социальное обслуживание и снятии граждан с социального обслуживания – 2259, на втором месте находятся медицинские карты, которых было создано 1796, третье место по количеству документов занимают приказы по основной деятельности в количестве 100 штук.

[1] Составлено автором по результатам самостоятельного подсчета.

[2] Составлено автором по результатам самостоятельного подсчета.

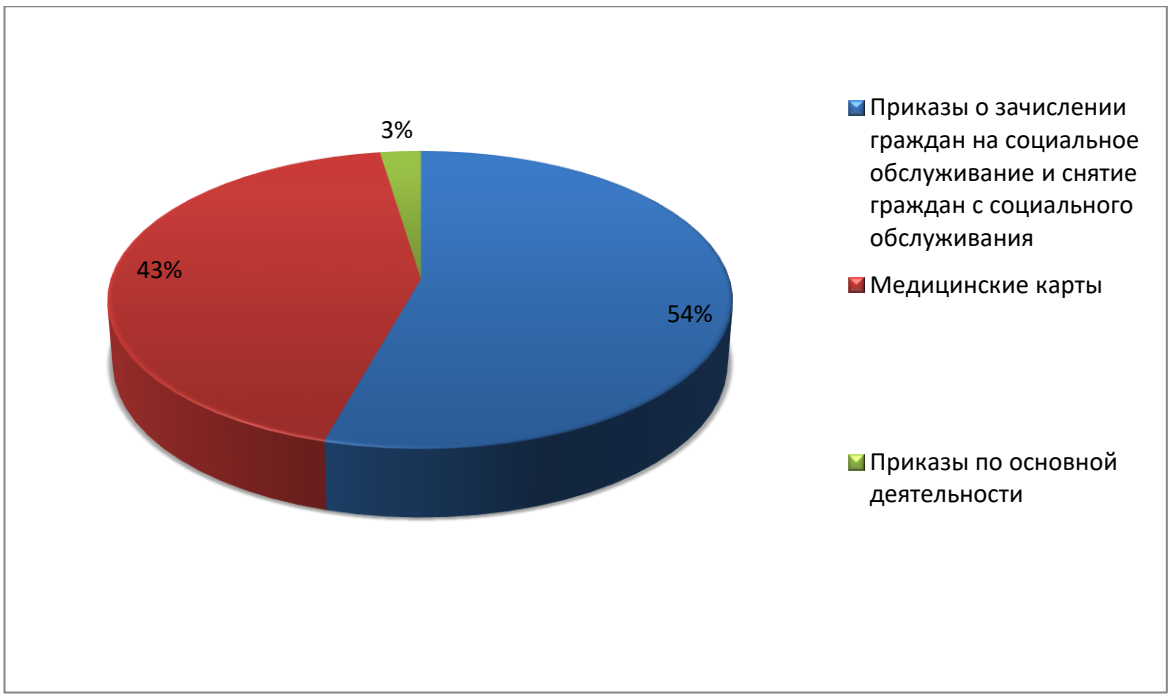


Рисунок 6 – Соотношение количественного состава групп внутренней документации в 2017 году[1].

Важно отметить то, что количество документов по всем группам с каждым годом увеличивается. Центр расширяет спектр оказываемых нуждающимся гражданам социальных услуг, расширяет клиентскую базу, проводит больше мероприятий, социальной направленности, например, Декада инвалидов, приуроченная к Международному дню инвалида.

Одной из важнейших характеристик документооборота в организации является маршрут движения документов. Приказы в Центре могут издаваться по инициативе Директора либо основанием приказа может стать служебная записка, которая написана на имя Директора.

В случае приказов о зачислении граждан на социальное обслуживание и снятии граждан с социального обслуживания маршрут движения приказа выглядит следующим образом[2].

Служебную записку пишет исполнитель (заведующая отделением социального обслуживания на дому). Служебная записка направляется к заместителю директора по социальному обслуживанию на дому на согласование.

В случае согласования служебная записка передается Директору для проставления резолюции. Директор проставляет резолюцию на служебной записке, которая затем передается заведующей отделением социального обслуживания.

---

[1] Составлено автором по результату внутреннего документопотока за 2017 год.

[2] Маршрут установлен методом непосредственного наблюдения.

Исполнитель готовит проект приказа и передает на подпись директору. Директор подписывает приказ. Исполнитель регистрирует приказ в журнале регистрации приказов о зачислении граждан на социального обслуживание и снятие с социального обслуживания. Приказ исполняется.

Возвратные движения приказа возможны в двух случаях, если при написании служебной записки были допущены ошибки. Заместитель Директора по социальному обслуживанию вправе вернуть исполнителю служебную записку на доработку. Второй случай – при наличии ошибок при подписании приказа Директором, он может вернуть приказ исполнителю на доработку.

От движения и обработки документа во многом зависит оперативность принятия управленческих решений. С помощью оперограммы можно показать все операции по обработке и движению документа, структурные подразделения, и работники, занятые их выполнением. При этом можно увидеть повторные операции и весь путь прохождения документа[1].

Схема 1 – Оперограмма движения приказа о зачислении граждан на социальное обслуживание или снятие граждан с социального обслуживания[2].

Операции	**Должностная позиция**		
	Исполнитель	Заместитель директора по социальному обслуживанию на дому	Директор
Написание СЗ			
Согласование			
Резолюция			
Создание приказа			
Подписание			
Регистрация			
Исполнение			

Экспликации:

движение документов;

возможные возвратные движение документов.

[1] Кузнецова Т.В. Методы анализа результатов обследования организации делопроизводства // Делопроизводство. – 2004. – № 4. – С. 26.

[2] Составлено автором.

Принципиальный маршрут движения приказа состоит из семи операций, а в процессе движения он проходи через три должностные позиции. Маршруты движения документов в учреждении ничем не регламентированы, поэтому бывают случаи, когда документ проходит через лишние инстанции, которые не обусловлены деловой необходимостью. Тем самым увеличиваются временные затраты на обработку документа и число возвратных движений документов.

Таким образом, главной задачей учреждения является обеспечение оперативного прохождения документа по наиболее прямому и короткому маршруту.

2.2 Анализ форм основных и наиболее массовых видов документов

Применение как любого национального стандарта, так и ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», является добровольным, то есть организация самостоятельно решает, применять стандарт или нет. Однако, применение стандарта по делопроизводству может дать организации несколько преимуществ. Во-первых, применение стандарта оправдано экономически. Во-вторых, оно позволяет исключить проблемы при межведомственном взаимодействии. В-третьих, применение стандарта повышает культуру работы с документами[1].

Использовать ГОСТ Р 7.0.97-2016 рекомендуется всем, кто участвует в подготовке организационно-распорядительных документов, так как в нем закреплены актуальные правила оформления документов. Таким образом, проведение анализа основных форм документов позволит выявить ошибки в создании и оформлении документов, и исправить их.

В организации существует один бланк, на котором изготавливаются все виды документов: приказы, письма, акты, протоколы. Данный бланк представляет собой электронный шаблон, который хранится на сервере, и к нему имеют доступ все сотрудники со своих персональных компьютеров.

Протокол аппаратного совещания (Приложение Г) и исходящее письмо (Приложение Д) оформлены на одном бланке с некоторыми изменениями. Используемый бланк больше похож на бланк письма, но в нем допущены существенные ошибки.

В исходящем письме (Приложение Д) допущены ошибки. Бланк письма оформлен продольным способом, а дата документа и регистрационный номер исходящего письма

---

[1] Янковая В. Ф. Новый ГОСТ Р 7.0.97-2016 [Электронный ресурс] // Секретарь-референт. – 2017. – № 3. – URL: https://www.profiz.ru/sr/3_2017/novyj_GOST/ (дата обращения: 01.05.2019).

оформлены как в угловом варианте. Сами реквизиты «дата документа» и «регистрационный номер» документа выполнены неверно. Сначала на бланке должен быть расположен реквизит «дата документа», а затем «регистрационный номер»:

_____ №_____

Реквизит «адресат» в продольном варианте оформления бланка должен быть расположен на уровне отметки о «дате документа» и «регистрационного номера документа», но не ниже.

В реквизите «текст документа» не соблюден абзацный отступ, который должен составлять 1,25 см[1].

Приказ по основной деятельности (Приложение Е) оформлен на бланке письма. С данного бланка нужно удалить реквизит «справочные данные об организации». С бланка приказа следует убрать слова «по основной деятельности», так как в Центре существует только один вид приказа и писать вид приказа бессмысленно. В оформлении заголовка к тексту следует руководствоваться тем, что он должен передавать краткое содержание приказа.

В результате анализа бланков организации стало понятно, что они не соответствуют ГОСТ Р 7.0.37-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Нужно привести бланки Центра в соответствие ГОСТ Р 7.0.37-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов». Для этого следует разработать и внедрить три основных бланка, которые можно оформлять как угловым, так и продольным способом:

1) общий бланк;

2) бланк письма;

3) бланк конкретного вида документов (приказ, акт, протокол и др.).

Общий бланк должен содержать реквизиты:

1) «наименование организации»;

2) отметки для проставления реквизитов «дата документа», «регистрационный номер документа»;

[1] ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. [Электронный ресурс] – Взамен ГОСТ Р 6.30-2003; введ. 2017-07-01. – М., 2016. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/ (дата обращения 11.04.2019).

3) «место составления или издания документа».

Бланк письма организации должен включать следующие реквизиты:

1) «наименование организации»;

2) «справочные данные об организации»;

3) отметки для проставления реквизитов «дата документа», регистрационный номер документа», «ссылка на регистрационный номер» и «дату поступившего документа».

Бланк конкретного вида документа должен включать следующие реквизиты:

1) «наименование организации»;

2) «наименование вида документа»;

3) «место составления или издания документа»;

4) отметки для размещения реквизитов «дата документа», «регистрационный номер документа».

Важно отметить то, что Центр является подведомственной организацией Департамента социальной защиты Томской области, поэтому целесообразно будет включить в наименование организации название вышестоящей организации.

В ходе анализа были обнаружены ошибки как в оформлении организационной и распорядительной документации, так и в оформлении исходящих писем. Наиболее частыми ошибками в оформлении документов были неправильно оформленные реквизиты «регистрационный номер документа», «наименование вида документа» и «заголовок текста документа». Наличие ошибок в бланках документов свидетельствует о низком уровне унификации форм документов. Также неправильное составление и оформление документов связано с отсутствием локальных нормативных актов, регламентирующих эти процессы.

Унификация документов может обеспечить единый подход к оформлению документированной информации[1]. Унифицировать состав документов, применяемых в организации, может помочь табель унифицированных форм документов.

Разработка табеля унифицированных форм документов организации – важный шаг для обеспечения грамотной работы с документами. Табель унифицированных форм документов – перечень установленных к применению унифицированных форм

[1] Фионова Л. Р. Унификация документов – необходимая предпосылка внедрения систем электронного документооборота [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2014. – № 1. – URL: http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?317 (дата обращения: 01.05.2019).

документов[1]. Табель должны включаться все формы документов, которые создаются в деятельности организации. Табель форм документов организации предназначен для:

1) оптимизации состава применяемых в организации форм документов и их закрепления в едином нормативном документе;

2) классификации применяемых в деятельности организации форм документов по функциям управленческой деятельности (или по структурным подразделениям);

3) унификации и нормативного закрепления процедуры подготовки (или ее отдельных важных этапов) управленческих документов в организации;

4) унификации форм документов в организации;

5) упорядочения документальной базы организации в целях повышения эффективности использования компьютерных технологий в управленческой деятельности[2].

Табель унифицированных форм документов может быть составлен по следующей форме.

Таблица 4 – Примерная форма табеля унифицированных форм документов[3].

Наименование унифицированной формы документа	**Код формы документа**	**Лицо (подразделение), ответственное за подготовку документа**	**Сроки подготовки (периодичность)**	**Согласование**	**Удостоверение**			**Адресат**
					подпись	**утверждение**	**печать**	

Также одновременно с Табелем унифицированных форм документов может разрабатываться Альбом унифицированных форм документов. Альбом унифицированных форм документов – сборник установленных к применению унифицированных форм документов с указаниями по их заполнению[4]. Альбом унифицированных форм

[1] ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. [Электронный ресурс] – Взамен ГОСТ Р 51141-98; введ. 2014-03-01. – М., 2014. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163800/ (дата обращения 01.05.2019).

[2] Фионова Л. В. Разработка табеля унифицированных форм документов организации – важный шаг для обеспечения грамотной работы с документами [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2014. – № 3. – URL: http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?317 (дата обращения: 01.05.2019).

[3] Составлено автором.

[4] ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. [Электронный ресурс] – Взамен ГОСТ Р 51141-98; введ. 2014-03-01. – М., 2014. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163800/ (дата обращения: 01.05.2019).

документов позволяет определить информацию, которая необходима для решения задач учреждения; установить оптимальный набор реквизитов и показателей для каждой формы документа путем исключения, дублирующих и неиспользуемых показателей, и унифицировать текст документов.

В целом, в качестве основных направлений рационализации состава документов представляется необходимым обозначить приведение бланков организации в соответствие ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», а также унифицировать состав документов с помощью создания в организации Табеля и Альбома унифицированных форм документов.

Глава 3 Организация и технология документационных работ в ОГАУ «КЦСОН ТО»

3.1 Организационная форма и состав основных работ в сфере ДОУ

Организационная форма ДОУ должна соответствовать объему документооборота, характеру и содержанию выполняемых работ, их трудоемкости. Основными структурными звеньями, которые обеспечивают эти работы, являются секретарь и архивариус.

Объем документооборота в 2017 году в организации равен 5659 документам[1]. Таким образом, объем документооборота в организации меньше 10000 документов в год, поэтому для выполнения работ в сфере ДОУ достаточно 1-2 секретарей руководителя[2]. Но важно отметить, что секретарь руководителя не имеет профильного высшего образования в сфере ДОУ. Работает, совмещая должность секретаря и заведующей организационно-методического отделения. Секретарь имеет высшее образование в сфере социальной работы, также проходила курсы сестринского дела. Но получать дополнительное образование в сфере ДОУ не собирается.

Основные виды работ прописаны в должностной инструкции секретаря. Должностная инструкция секретаря утверждена в 2015 г. Должностная инструкция секретаря не должна носить формальный характер, а должна быть актуальной и отражать реальные обязанности, которые выполняет сотрудник.

Фактически узнать наиболее основные виды работ секретаря можно с помощью фотографии рабочего дня (ФРД).

Цель ФРД – выявление выполняемых сотрудниками видов работ, определение их содержания и затрат рабочего времени[3]. ФРД проводится в течение всего рабочего дня, в наблюдательном листе отмечаются все действия и перерывы сотрудника с точностью до минуты.

Как результат ФРД может дать точные и полные сведения о загрузке работника и характере той работы, которую он выполняет. Результаты ФРД могут быть положены в основу создания таких документов, как положение о службе ДОУ, должностные инструкции работников службы ДОУ.

---

[1] См.: Таблица 3 – Количество документов за 2015– 2017 гг., стр. 26.

[2] Единая государственная система делопроизводства (Основные положения). [Электронный ресурс] – М., 1973. – URL: http://docs.cntd.ru/document/901932680 (дата обращения: 01.05.2019).

[3] Солянкина Л. Н. Методы изучения затрат рабочего времени // Делопроизводство. – 2006. – № 3. – С. 97.

Представить результаты проведения ФРД можно с помощью наблюдательного листа, который был составлен по результатам проведения ФРД[1].

Таблица 5 – Карта ФРД секретаря[2].

Должность наблюдаемого сотрудника	Секретарь
Структурное подразделение	Аппарат (Приемная директора)
Дата наблюдения	04.02.2019 г.
Организация рабочего места	Оборудовано письменным столом с ПК, МФУ, канцелярией и шкафом для документов
Краткая характеристика выполняемой работы	Информационно-справочное обслуживание директора по документам Центра.

Таблица 6 – Наблюдательный лист по результатам проведения ФРД секретаря[3].

№ п/п	Наименование элементов работы	Начало, ч, мин	Конец, ч, мин	Общее время, мин	Выработка, единицы работы
1	Начало работы	9.00	9.00		
2	Предрейсовый медицинский осмотр водителей[4]	9.00	9.30	30	6 водителей
3	Регистрация исходящего письма в журнале регистрации	9.31	9.34	3	1 письмо
4	Создание поздравительных открыток для сотрудников[5]	9.35	10.00	25	5 открыток
5	Ожидание машины для поездки по адресам для обследования социально-бытовых условий граждан, нуждающихся в получении социальных услуг[6]	10.01	10.19	18	
6	Распечатывание электронной корреспонденции для рассмотрения директора	10.20	10.21	1	2 документа

[1] Солянкина Л. Н. Методы изучения затрат рабочего времени // Делопроизводство. – 2006. – № 3. – С. 99.

[2] Составлено автором на основе проведения ФРД секретаря.

[3] Составлено автором на основе проведения ФРД секретаря.

[4] Секретарь прошел обучение сестринскому делу, поэтому он вправе осуществлять медицинский осмотр водителей.

[5] В обязанности заведующей организационно-методического отделения входит поздравление сотрудников с днем рождения.

[6] Секретарь входит в комиссию, которая проводит обследования социально-бытовых условий граждан. По результатам обследования социально-бытовых условий составляется акт об обследовании социально-бытовых условий.

Продолжение таблицы 6 – Наблюдательный лист по результатам проведения ФРД секретаря.

7	Изучение должностных инструкций сотрудников[1]	10.22	11.10	48	12 должностных инструкций
8	Копирование письма	11.21	11.22	1	1 документ
9	Заполнение формы о характеристиках ПК[2]	11.23	11.28	5	1 документ
10	Ответ на телефонный звонок	11.29	11.31	2	1 абонент
11	Упаковка подарка для сотрудника в подарочный пакет	11.34	11.35	1	1 подарок
12	Поездка по адресам для обследования социально-бытовых условий граждан, нуждающихся в получении социальных услуг	11.40	12.25	45	2 адреса
13	Телефонный звонок	12.26	12.33	7	1 абонент
14	Проверка электронной почты	12.34	12.35	1	0 писем
15	Заполнение журнала регистрации актов обследования социально-бытовых условий граждан, нуждающихся в социальном обслуживании	12.36	12.46	10	2 акта
16	Проверка Интернет-сайта на необходимость обновления информации	12.47	12.59	12	
17	Обед	13.00	13.33	33	
18	Обновление графика приема посетителей на Интернет-сайте	13.34	14.00	26	1 график
19	Распечатывание бланков актов и заявлений	14.01	14.05	4	40 документов
20	Распечатывание обложек дел	14.06	14.10	4	5 папок
21	Отбор документов на черновики	14.11	14.16	5	100 листов
22	Сбор подписей протокола собрания коллектива	14.17	14.40	13	22 подписи
23	Сбор информации по цифровому телевидению	14.41	15.35	54	1 отчет

[1] Секретарь читала текст должностных инструкций сотрудников для выявления необходимости обновления должностных инструкций сотрудников.

[2] По просьбе программиста в этот день все сотрудники должны были занести в форму характеристики своих ПК на рабочих местах. Секретарь также помогал коллегам внести необходимые сведения.

Окончание таблицы 6 – Наблюдательный лист по результатам проведения ФРД секретаря.

24	Помощь коллегам по заполнению формы о характеристиках ПК	15.36	15.55	19	1 документ
25	Распечатывание входящей электронной корреспонденции	15.56	15.57	1	1 письмо
26	Отправка письма по электронной почте	15.58	15.59	1	1 письмо
27	Перерыв на чай	16.00	16.10	10	
28	Подготовка пресс-релиза для Интернет-сайта	16.11	16.20	9	1 документ
29	Обновление информации на стенде, который находится на входе в Центр	16.21	17.00	39	
30	Печать входящей электронной почты	17.01	17.02	1	2 письма
31	Регистрация входящих писем	17.03	17.06	3	2 письма
32	Передача входящих писем исполнителям	17.07	17.09	2	2 письма
33	Разработка памятки по общению с пожилыми людьми и инвалидами для Отделения социального обслуживания на дому	17.10	17.24	14	1 памятка
34	Сканирование писем	17.25	17.26	1	2 документа
35	Распечатывания входящей электронной корреспонденции	17.27	17.29	2	2 письма
36	Окончание рабочего дня	17.30	17.30		

Помимо тех видов работ, которые были зафиксированы методом ФРД, секретарь выполняет и другие. Их удалось выявить методом периодических наблюдений и методом опроса. Например, секретарь осуществляет прием посетителей, но в этот день их не было. Также секретарь по мере необходимости осуществляет работы по подготовке совещаний, проводимых руководителем, ведет и оформляет протоколы заседаний и совещаний и знакомит сотрудников с ними. К должностным обязанностям секретаря относится и оказание необходимой помощи инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги и привлечение вспомогательного персонала для сопровождения к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объект. Данные должностные обязанности весьма специфичны для профессии секретаря, но секретарь ведет прием посетителей и в целом часто взаимодействует с получателями социальных услуг (например, к секретарю часто

обращаются с просьбой снять копии с документов или сделать телефонный звонок), поэтому сотрудник должен уметь оказать необходимую помощь клиентам Центра.

Опрос секретаря позволил установить ряд работ, которые предусмотрены должностной инструкцией, но не выполняются.

Секретарь не выполняет никаких процедур по учету документов, не подчитывает объем документооборота. К примеру, в должностной инструкции секретаря написано, что он должен осуществлять контроль сроков исполнения документов, но по факту контроль сроков исполнения документов осуществляют сами исполнители. Также секретарь не осуществляет контроль качества подготовки, правильности составления, согласования и утверждения документов, представляемых на подпись руководителю. Часто документы, поступающие на подпись директора, не проходят через секретаря. Как, например, приказ о зачислении граждан на социальное обслуживание и снятие граждан с социального обслуживания[1]. Поэтому секретарь не осуществляет данный вид деятельности.

Секретарь не проводит ежегодный отбор документов на архивное хранение или на уничтожение, этим занимается архивариус.

Таблица 7 – Перечень видов работ секретаря[2].

№ п/п	**Виды работ, предусмотренные должностной инструкцией**	**Фактически выполняемые виды работ**
1	Прием документов	Да
2	Учет документов	Нет
3	Регистрация документов	Да
4	Контроль сроков исполнения документов	Нет
5	Хранение документов	Да[3]
6	Контроль качества подготовки, правильности составления, согласования и утверждения документов, представляемых на подпись руководителю	Нет
7	Осуществление оперативной связи со сторонними организациями (как коммерческими, так и государственными) и отдельными гражданами по вопросам текущей деятельности учреждения	Да
8	Ведение приема посетителей	Да
9	Составление писем, запросов, других документов	Да

[1] См. Схема 1 – Оперограмма движения приказа о зачислении граждан на социальное обслуживание или снятие граждан с социального обслуживания, стр. 28.

[2] Составлено автором на основе изучения должностной инструкции секретаря и проведения ФРД.

[3] Секретарь осуществляет оперативное хранение документов. Также формирует дела в соответствии с номенклатурой дел.

Окончание таблицы 7 – Перечень видов работ секретаря.

10	Выполнение работ по подготовке заседаний, совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени месте проведения, повестке дня, их регистрация), ведет и оформляет протоколы заседаний и совещаний	Да
11	Выполнение отдельных служебных поручений непосредственного руководителя	Да[1]
12	Выполнение машинописных и копировально-множительных работ	Да
13	Использование ПЭВМ как средства автоматизации документационного обеспечения предприятия	Нет
14	Проведение ежегодного отбора документов на архивное хранение или на уничтожение	Нет
15	Оказание необходимой помощи инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги	Да
16	Привлечение вспомогательного персонала для сопровождения к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объект	Да
17	Поздравление сотрудников с днем рождения	Да[2]
18	Ведение и обновление Интернет-сайта Центра	Да[3]

Таким образом, существует расхождение между нормативными должностными обязанностями секретаря и фактическим положением вещей. Происходит это из-за совмещения сотрудником должностей. Это привело к тому, что обязанности секретаря в большинстве свелись только к приему документов, регистрации документов и выполнению машинописных и копировально-множительных работ.

Остальные виды работ носят ситуативный характер и не выполняются регулярно. Целый ряд должностных обязанностей секретарь не выполняет. Например, контроль сроков исполнения документов. Все это отрицательно влияет на качество постановки делопроизводства Центра.

На основе наблюдательного листа был составлен баланс затрат рабочего времени секретаря (таблица 8) и классификационная схема затрат рабочего времени (Рисунок 7).

Таблица 8 – Баланс затрат рабочего времени секретаря[4].

---

[1] К служебным поручениям от непосредственного руководителя могут относиться: поиск необходимой руководителю информации, составление проекта документа и др.

[2] Должностной инструкцией секретаря не предусмотрена данная обязанность, но фактически сотрудник ее выполняет.

[3] Секретарь осуществляет деятельность по ведению и обновлению Интернет-сайта, хотя в его должностной инструкции нет такой обязанности.

[4] Составлено автором на основе наблюдательного листа по результатам ФРД.

Вид операции	Операции	Абсолютное время, мин.	Относительно, %
Технические	1. Регистрация исходящего письма в журнале регистрации	5	
	2. Копирование письма	1	
	3. Заполнение формы о характеристиках ПК	5	
	4. Телефонный звонок	9	
	5. Распечатывание электронной корреспонденции	5	
	6. Проверка электронной почты	1	
	7. Распечатывание бланков актов и заявлений	4	
	8. Распечатывание обложек дел	4	
	9. Отбор документов на черновики	5	
	10. Помощь коллегам по заполнению формы о характеристиках ПК	19	
	11. Отправка письма по электронной почте	1	
	12. Передача входящих писем исполнителям	2	
	13. Сканирование писем	1	
	14. Заполнение журнала регистрации актов обследования социально-бытовых условий граждан, нуждающихся в социальном обслуживании	10	
	15. Сбор подписей протокола собрания коллектива	13	
	Всего	**85**	**19**
Логические	1. Изучение должностных инструкций сотрудников	48	
	2. Заполнение журнала регистрации актов обследования социально-бытовых условий граждан, нуждающихся в социальном обслуживании	10	
	3. Актуализация информации на Интернет-сайте организации	38	
	4. Сбор информации по цифровому телевидению	54	
	5. Разработка памятки по общению с пожилыми людьми и инвалидами для Отделения социального обслуживания на дому	14	
	6. Обновление информации на стенде, который находится на входе в Центр	39	
	Всего	**203**	**45**
Регламентированные перерывы	1. Обед	30	
	Всего	**30**	**7**
Нерегламентированные перерывы	1. Обед	3	
	2. Перерыв на чай	10	

Окончание таблицы 8 – Баланс затрат рабочего времени секретаря.

	3. Ожидание машины для поездки по адресам для обследования социально-бытовых условий граждан, нуждающихся в получении социальных услуг (по результатам составляется акт об обследовании социально-бытовых услуг)	18	
	Всего	**31**	**7**
Непредусмотренные должностными обязанностями	1. Предрейсовый осмотр водителей	30	
	2. Поездка по адресам для обследования социально-бытовых условий граждан, нуждающихся в получении социальных услуг	45	
	3. Создание поздравительных открыток для сотрудников	25	
	4. Упаковка подарка для сотрудника в подарочный пакет	1	
	Всего	**101**	**22**

Таким образом, в ходе составления баланса рабочего времени секретаря удалось выяснить, какие операции чаще выполняются сотрудником. Так, при продолжительности рабочего дня в 7,5 часов (450 мин) сотрудник 45 % от всего рабочего времени уделяет логическим операциям, которые основаны на соблюдении определенным правилам и процедурам. Также высока доля затрат рабочего времени на технические операции (19 %), при выполнении которых не требуется специальных знаний, а умение по их выполнению приходит при частой повторяемости работ.

Существенным недостатком является то, что в работе секретаря есть операции, которые не предусмотрены его должностными обязанностями. В данном случае при совмещении должностей секретаря и заведующей организационно-методического отделения наибольшее количество рабочего времени приходится на выполнении должностных обязанностей заведующей организационно-методического отделения. Хотя время на выполнение разных должностных обязанностей может варьироваться в зависимости от рабочей ситуации. Удалось выяснить, что в результате совмещения должностей секретарь не выполняет ряд своих должностных обязанностей, например, контроль исполнения документов, учет документов и контроль качества подготовки, правильности составления, согласования и утверждения документов, представляемых на подпись руководителю.

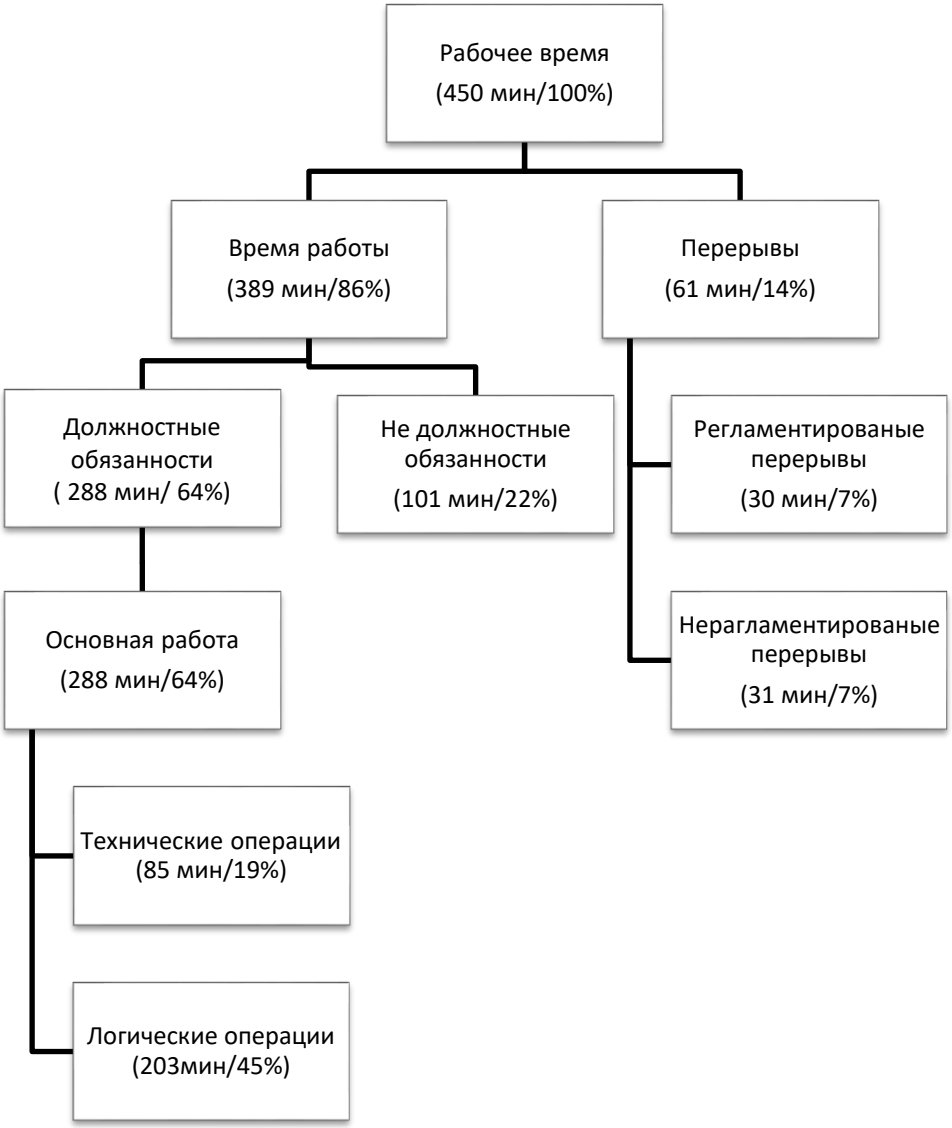


Рисунок 7 – Классификационная схема затрат рабочего времени[1].

В итоге можно сформулировать следующие рекомендации: в некоторых случаях совмещение должностей действительно неизбежно, но для улучшения качества документационного обслуживания и непосредственно руководителя, для ускорения принятия управленческих решений необходима отдельная должностная позиция специалиста в области ДОУ с профильным образованием.

3.2 Постановка делопроизводства

Для того чтобы проанализировать основные делопроизводственные операции, необходимо изучить порядок регистрации документов, организацию контроля исполнения документов, оперативное и архивное хранение документов.

[1] Составлено автором на основе баланса затрат рабочего времени секретаря.

Узнать, как осуществляются делопроизводственные операции, возможно при помощи метода непосредственного наблюдения, из учетно-справочной документации, которая существует в организации, а также при интервью с секретарем.

При подготовке к интервью с секретарем был составлен перечень вопросов, на которые было нужно получить ответы. В перечень вошли вопросы о регистрации документов (имеются ли перечни документов, подлежащих и не подлежащих регистрации; сколько раз, где и кем регистрируется один и тот же документ и др.); об организации контроля исполнения документов (состав контролируемых документов, наличие и качество перечня документов, подлежащих обязательному контролю, и инструкций по его осуществлению; в каких случаях производится постановка документа на контроль); об оперативном и архивном хранении документов (наличие и качество номенклатуры дел, построение и состав номенклатур; степень полноты отражения в номенклатурах дел документальных материалов учреждения, наличие и характер материалов, не включаемых в номенклатуры дел; соответствие практической группировки документов существующим номенклатурам дел; организация работы по подготовке документов к последующему хранению и использованию, периодичность ее проведения и др.).

Обратившись к учетно-справочной документации, удалось получить следующие сведения о постановке делопроизводства в организации. В Центре существует журнальная форма регистрации документов. Журнал регистрации ведется в обычном бумажном журнале (Приложение В).

Журнал регистрации приказов по основной деятельности включает следующие графы.

Таблица 9 – Графы журнала регистрации приказов по основной деятельности.

№ п/п	**№ приказа**	**Краткое содержание**	**Исполнитель**

В учреждении существует смешанная форма организации делопроизводства, при которой в каждом структурном подразделении сотрудники выполняют делопроизводственные операции: прием, регистрацию, создание и оформление документов, формирование дел и хранение, но регистрировать входящие и исходящие документы может только секретарь.

Перечней документов, подлежащих и не подлежащих регистрации в Центре нет. Поэтому в ходе наблюдения стало понятно, что регистрации подлежат лишь приказы по основной деятельности, приказы по личному составу, входящие и исходящие письма.

Такие документы, как акты, протоколы в организации не регистрируются. К сожалению, в организации не создано никаких классификаторов или справочников, которые можно было бы применять при регистрации документов. Поэтому даже те документы, которые подлежат регистрации, не регистрируются, что усложняет их поиск и работу.

Например, протокол аппаратного совещания (Приложение Г) не зарегистрирован. Реквизит «регистрационный номер» в протоколе аппаратного совещания отсутствует.

В должностной инструкции секретаря закреплено, что он регистрирует документы, но не сказано какие именно. Поэтому так сложилось, что секретарь регистрирует приказы по основной деятельности, входящие и исходящие документы. Входящие документы регистрируются путем внесения записи о регистрации в соответствующий журнал регистрации, а также на поступившем документе проставляется надпись «Получено. Вх. №_____». Регистрация исходящих документов происходит при внесении записи в журнал с присвоение регистрационного номера, который состоит из порядкового номера документа и индекса структурного подразделения (например, 133-01). Приказы по основной деятельности регистрируются в журнале в валовом порядке.

Контроль исполнения документов осуществляется конкретным исполнителем документа. При получении входящего письма оно передается на рассмотрение директору, который проставляет резолюцию. В резолюции он обычно указывает, кому передать письмо и в какой срок оно должно быть исполнено. В журнале регистрации входящего документа в графе исполнитель проставляется фамилия исполнителя, и срок в который письмо должно быть исполнено. Секретарь передает письмо исполнителю. Сроки исполнения никто не отслеживает, поэтому сам исполнитель должен проявить дисциплину и исполнить документ вовремя. При такой постановке контроля исполнения часто имеют место просрочки исполнения документов, что вызывает конфликты в коллективе. Несмотря на то, что должностной инструкцией секретаря закреплено, что именно он отвечает за контроль исполнения, он эту функции не выполняет из-за низкого уровня трудовой дисциплины. Устранить недостаток необходимо, так как эта делопроизводственная операция напрямую связана с контролем оперативности деятельности сотрудников. Исправить ситуацию можно путем создания подробного перечня документов, которые подлежат обязательному контролю, а также ужесточением санкций за неисполнение трудовых обязанностей.

Организация оперативного или текущего хранения помогает обеспечить сохранность документов. Обеспечить сохранность документов можно при помощи систематизации документов и формировании дел. Для этого в Центре была утверждена номенклатура дел. Первая номенклатура дел была разработана в 2018 году. До этого

систематизация дел производилась произвольно. Обложки дел не оформлялись. Названия дел писали на корешках папок и составляли в шкафы, в которых не было перечней дел, стоящих в шкафах.

Структура номенклатуры дел выглядит следующим образом:

Таблица 10 – Графы номенклатуры дел.

Индекс дела	**Заголовок дела (тома, части)**	**Кол-во дел (частей, томов)**	**Срок хранения дела (тома, части) и № статей по Перечню**	**Примечание**
1	2	3	4	5
Аппарат				
01-09	Журнал регистрации входящих документов		5 лет, ст. 258	
01-10	Журнал регистрации исходящих документов		5 лет, ст. 258	

В графе 1 номенклатуры дел проставляются индексы каждого дела, включенного в номенклатуру. Индекс дела состоит из установленного в организации цифрового обозначения структурного подразделения и порядкового номера заголовка дела по номенклатуре дел в пределах структурного подразделения. В графу 2 номенклатуры дел включаются заголовки дел (томов, частей).

Порядок расположения заголовков дел внутри разделов и подразделов номенклатуры дел определяется степенью важности документов, составляющих дела, и их взаимосвязью. Вначале располагаются заголовки дел, содержащих организационно-распорядительную документацию. При этом заголовки дел, содержащих постановления и приказы вышестоящих организаций, располагаются перед заголовками дел с приказами руководителя организации. Далее располагаются заголовки дел, содержащих плановые и отчетные документы.

В графе 3 номенклатуры дел указывается количество дел (томов, частей). Она заполняется по окончании календарного года.

В графе 4 указываются срок хранения дела, номера статей по перечню[1].

В графе 5 «Примечание» в течение всего срока действия номенклатуры проставляются отметки о заведении дел, о переходящих делах, о выделении дел к уничтожению, о передаче дел в другую организацию для продолжения и др.

[1] Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 августа 2010 года № 558.

Номенклатура дел содержит девять разделов. К сожалению, на сегодняшний день наблюдается несоответствие группировки документов с существующей номенклатурой. Часто случается, что документы после исполнения не подшиваются в дела, а хранятся на рабочих столах сотрудников, что затрудняет поиск и не соответствует требованиям группировки дел. Данные ситуации возникают из-за сопротивления со стороны некоторых сотрудников, которые не хотят принимать перемены. Данное обстоятельство свидетельствует о низкой трудовой дисциплине, повышать которую следует, используя административный ресурс.

Собственный архив в организации создан в 2018 году. До этого документы хранились как у сотрудников, так и в помещениях, не оборудованных для архивного хранения с нарушениями режима хранения. Эти помещения больше напоминали склад для хранения документов, которые не оформлены, не подшиты и не внесены в опись дел. Документы, сроки хранения которых истекли, сжигались без проведения экспертизы ценности и без оформления актов об уничтожении документов.

Автор данной работы, выполняя должностные обязанности архивариуса, в 2018 году провел экспертизу ценности документов за 1994-2018 годы. В результате экспертизы ценности были составлены сводные описи дел временного (свыше 10 лет) хранения и опись дел по личному составу. Для того чтобы составить описи дел нужно было полностью оформить дела. Процедура полного оформления дел предусматривала:

1) подшивку дела;

2) нумерацию листов дела;

3) составление листа-заверителя;

4) составление внутренней описи дел;

5) создание обложки дела, на которую помещалось название организации, заголовок дела и крайние даты дела[1].

Затем делу присваивался архивный шифр, состоящий из номера фонда, номера описи и номера дела, и дело размещалось в архивохранилище на нужной полке. Таким образом, в архиве организации хранятся документы временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу, а документы временного (до 10 лет хранения) хранятся в структурных подразделениях до истечения срока хранения. Затем структурному подразделению нужно провести экспертизу ценности и отобрать документы с истекшими сроками хранения на уничтожение.

---

[1] Основные правила работы архивов организаций, одобренные решением Коллегии Росархива от 6 февраля 2002 г. Раздел 3.6. [Электронный ресурс]: Издание официальное // Издательство ВНИИДАТ. – URL – http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40984/ (дата обращения 07.05.2019).

По результатам рассмотрения основных делопроизводственных операций можно составить ведомость выявленных недостатков.

Таблица 11 – Ведомость выявленных недостатков[1].

Выявленный недостаток	**Объект наблюдения**	**Причина возникновения**	**Последствия**	**Возможные пути устранения**
Отсутствие локальных нормативных документов, регулирующих сферу ДОУ	Делопроизводственные операции	Недостаточное внимание к сфере ДОУ со стороны руководства;	Неправильно организована работа с документами, частые потери, долгий поиск документов, конфликты между сотрудниками и руководством	Создание нормативной базы: инструкции по делопроизводству, должностной инструкции секретаря, основанных на современной нормативной базе.
Отсутствие контроля исполнения документов	Деятельность сотрудников (исполнителей)	1. Отсутствие перечня контролируемых документов, 2. Низкий уровень трудовой дисциплины сотрудников	Неисполнение документов в срок	1.Создать перечень документов, подлежащих обязательному контролю; 2.Отслеживать исполнение документа, напоминать исполнителям о необходимости исполнения документа; 3.Повышение дисциплины сотрудников методами административного воздействия.
Несоответствие фактической группировки документов в дела требованиям номенклатуры дел	Дела, архивные дела	1.Консерватизм сотрудников; 2.Недостаточная проработанность номенклатуры дел.	Медленный поиск дел, потеря документов	1.Повышение квалификации сотрудников; 2. Повышение качества номенклатуры дел.

[1] Составлено автором.

Окончание таблицы 11 – Ведомость выявленных недостатков.

Несоответствие оформления реквизитов требованиям ГОСТ Р 7.0.97.-2016	Организационные и распорядительные документы	1.Несоответствие шаблонов документов требованиям ГОСТ Р 7.0.97.-2016; 2. Отсутствие профессиональной подготовки секретаря и сотрудников структурных подразделений, ответственных за делопроизводство.	Ошибки при оформлении документов, потеря юридической силы документов, проблемы в организации внешнего документооборота, репутационные потери.	1. Создание шаблонов документов; 2. Повышение квалификации сотрудников, ответственных за делопроизводство.

Анализ выявленных недостатков свидетельствует о необходимости разработки Инструкции по делопроизводству для обеспечения надлежащей регламентации сферы ДОУ. Создание инструкции по делопроизводству для Центра весьма актуально, так как она позволит:

1) регламентировать все процедуры по созданию, использованию, хранению и уничтожению документов в Центре;

2) закрепить в Центре наиболее рациональную технологию делопроизводства;

3) сделать систему работы с документами стабильной;

4) обеспечить соответствие внутренних правил работы с документами требованиям законодательных и нормативных актов;

5) установить ответственность за работу с документами[1].

Разрабатывая инструкцию по делопроизводству, следует уделить особое внимание формулировке каждого ее пункта. Инструкция по делопроизводству не должна содержать неопределенных положений.

Обычно инструкция по делопроизводству состоит из вводной части (общие положения), основной части (тематические разделы) и приложений.

В разделе «Общие положения» устанавливается сфера действия инструкции, ответственность за несоблюдение ее положений; указывается должность работника, ответственного за делопроизводство в организации; приводится перечень

[1] Кожанова Е. Н. Инструкция по делопроизводству: особенности составления [Электронный ресурс] // Секретарь-референт. – 2018. – № 8. – URL: https://www.profiz.ru/sr/8_2018/instrukciya_po_deloproizv/ (дата обращения: 01.05.2019).

законодательных и нормативных правовых актов, нормативно-методических документов, которые были использованы при разработке инструкции по делопроизводству.

К примеру, часть инструкции может включать разделы: «Правила составления и оформления документов», «Организация работы с документами».

Раздел «Правила составления и оформления документов» может включать в себя несколько подразделов:

1) виды бланков организации и порядок их использования;

2) общие правила подготовки и оформления документов;

3) порядок работы исполнителей с документами и др.

Раздел «Организация работы с документами» отражает порядок приема, обработки, распределения входящих документов, основные инстанции движения документа, порядок подготовки и отправки исходящих документов по различным каналам связи и порядок учета объема документооборота.

В раздел «Приложения» необходимо включать максимально возможное количество справочно-иллюстративного материала, систематизированного в порядке расположения разделов. Для Центра были разработаны бланки, которые можно включить в Инструкцию по делопроизводству в качестве приложений. В частности, были разработаны общий бланк (Приложение Ж), бланк письма (Приложение З), бланк конкретного вида документа – приказа (Приложение И).

В Центре задача по разработке инструкции по делопроизводству может быть возложена на секретаря. Однако если секретарь не обладает достаточной квалификацией, не имеет специального образования, подготовка инструкции может осуществляться сторонними организациями или специалистами в области документоведения.

Заключение

В ОГАУ «КЦСОН ТО» был проведен анализ структуры и процессов в СДОУ. В ходе проведения обследования удалось выявить цели, задачи и функции учреждения, рассмотреть его организационную структуру, классифицировать документопотоки организации, оценить уровень нормативного обеспечения сферы ДОУ, изучить технологию основных делопроизводственных операций и оформление документов, проанализировать организационную форму службу ДОУ.

По результатам обследования были обнаружены недостатки в организации работы с документами. К основным недостаткам и проблемам, которые были выявлены в ходе обследования можно отнести:

1) отсутствие локальных нормативных документов, регулирующих сферу ДОУ;

2) несоответствие оформления реквизитов документов требованиям ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»;

3) отсутствие контроля исполнения документов.

В процессе проведения обследования была изучена локальная нормативная база учреждения. Локальных нормативных актов, которые регламентируют делопроизводственные операции в организации, нет. Это приводит к долгому поиску и потерям документов. Отсутствие локальной нормативной базы, регулирующей сферу ДОУ, приводит к ошибкам в оформлении бланков документов. При неправильном оформлении документ может потерять юридическую силу. У организации возникают проблемы при организации внешнего документооборота, что в свою очередь снижает репутацию. Отсутствие контроля исполнения негативно сказывается на исполнительской дисциплине, а также документы не исполняются в срок.

В результате обследования были выработаны следующие меры по совершенствованию СДОУ. Организации было предложено создать Инструкцию по делопроизводству, основанную на современной нормативной базе, регламентирующей сферу ДОУ. Инструкция по делопроизводству позволит навести порядок в работе с документами. Должностная инструкция секретаря нуждается в обновлении, так как некоторые обязанности им уже не выполняются.

Усовершенствовать оформление документов можно путем внедрения шаблонов документов, оформленных в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Наладить контроль исполнения документов можно, создав перечень контролируемых документов с указанием сроков исполнения по каждому виду документов, создаваемых в организации. Также необходимо закрепить данную функцию за секретарем, используя метод административного воздействия.

Изучив технологию работы с документами, в частности, процесса регистрации, можно порекомендовать создать журнал регистрации документов в Microsoft Excel. Поскольку внедрение системы электронного оборота (СЭД) в ближайшее время не планируется, создание электронного журнала регистрации может облегчить процедуру регистрации документов, а также позволит экономить время сотрудников, выполняющих данную функцию.

Предложенные меры по совершенствованию СДОУ основаны на учете таких ключевых принципов рационализации, как принцип правовой обоснованности, принцип нормативного подхода, принцип прямоточности, унификации и стандартизации.

Таким образом, в результате проведения диагностики СДОУ были выявлены существующие проблемы и предложены меры по их решению.

Реализация мероприятий по совершенствованию сферы ДОУ даст возможность повысить эффективность и экономичность управления, а также обеспечит сокращение времени на создание документов и повысит качество этих документов.

Список источников и литературы

Источники:

Нормативные акты федерального и областного уровня:

1. Конституция Российской Федерации : принята всенар. голосованием 12.12.1993 г. / Российская Федерация. Конституция (1993). — Новосибирск: Норматика, 2016. — 32 с.

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 (ред. от 26.04.2016) «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» [Электронный ресурс] / URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_88695/ (дата обращения: 05.04.2019).

3. О создании Центра социального обслуживания населения Томской области : постановление Главы Администрации Томской области от 27 май 1994 г. [Электронный ресурс] // Сейчас.ру – 2005-2019. – URL: https://www.lawmix.ru/ zakonodatelstvo/2249389 (дата обращения: 11.02.2019).

4. Об организации социального обслуживания граждан в Томской области : закон Томской области от 08 окт. 2014 г. [Электронный ресурс] // АО «Кодекс». – 2014. – Ст. 6. – URL: http://docs.cntd.ru/document/467916230 (дата обращения: 11.02.2019).

5. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования. [Электронный ресурс] – Введ. 2007-03-12. – М., 2007. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_135548/ (дата обращения 11.04.2019).

6. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. [Электронный ресурс] – Взамен ГОСТ Р 51141-98; введ. 2014-03-01. – М., 2014. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163800/ (дата обращения: 01.05.2019).

7. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. [Электронный ресурс] – Взамен ГОСТ Р 6.30-2003; введ. 2017-07-01. – М., 2016. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/ (дата обращения: 11.04.2019).

8. Основные правила работы архивов организаций, одобренные решением Коллегии Росархива от 6 февраля 2002 г. Раздел 3.6. [Электронный ресурс]: Издание

официальное // Издательство ВНИИДАТ. – URL – http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40984/ (дата обращения 07.05.2019).

9. Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 августа 2010 года № 558. [Электронный ресурс] – М., 2010. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_104953/960469b4d0ed3508dbbef91afb560c7ae5b51925/ (дата обращения: 01.05.2019).

10. Единая государственная система делопроизводства (Основные положения) [Электронный ресурс] – М., 1973. – URL: http://docs.cntd.ru/document/901932680 (дата обращения: 01.05.2019).

Локальные нормативные акты Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»:

1. Устав Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2016. – 11 с.

2. Штатное расписание Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2018. – 14 с.

3. Положение о диспетчерской службе Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2015. – 2 с.

4. Положение о хозяйственном отделе Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2015. – 2 с.

5. Положение о геронтологическом отделении Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2016. – 3 с.

6. Положение об организационно-методическом отделении Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2016. –2 с.

7. Положение об отделении социального обслуживания на дому Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 3 с.

8. Положение об отделении срочного социального обслуживания Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 3 с.

9. Положение об отделении организации социальной реабилитации Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 3 с.

10. Должностная инструкция секретаря Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2015. – 3 с.

11. Должностная инструкция архивариуса Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2018. – 2 с.

12. Номенклатура дел Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2016. – 18 с.

13. Отчет о результатах деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» за 2015 г. – Томск, 2015. – 9 с.

14. Отчет о результатах деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» за 2016 г. – Томск, 2016. – 11 с.

15. Отчет о результатах деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» за 2017 г. – Томск, 2017. – 11 с.

16. Журнал регистрации входящих документов Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 345 с.

17. Журнал регистрации исходящих документов Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 246 с.

18. Журнал регистрации приказов по основной деятельности Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2017. – 321 с.

19. Опись дел временного (свыше 10 лет) хранения Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2018. – 25 с.

20. Опись дел по личному составу Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области». – Томск, 2018. – 37 с.

Литература:

1. Богданович О. П. Разработка и реализация стратегии развития комплексного центра социального обслуживания населения [Электронный ресурс] // Отечественный журнал социальной работы. – 2017. – № 3. – URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=32235435 (дата обращения: 01.06.2019).

2. Брезгина И. И. Направления совершенствования документационного обеспечения управления в муниципальных органах власти [Электронный ресурс] // Молодой ученый. – 2017. – №51. – URL https://moluch.ru/archive/185/47285/ (дата обращения: 07.05.2019).

3. Быкова Т.А. Роль государственных органов Российской Федерации в решении вопросов сферы документационного обеспечения управления // Делопроизводство. – 2015. – № 4. – С. 3-6.

4. Делопроизводство: Учебник для вузов / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Л.В. Санкина; Под ред. проф. Т.В. Кузнецовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: МЦФЭР, 2006. – 364 с.

5. Качалина Л. Н. Научная организация управленческого труда – оргпроектирование / Л.Н. Качалина. – М., 1973. – 255 с.

6. Кифорук Е. В. Повышение уровня и качества жизни граждан старшего поколения – одно из основных направлений деятельности геронтологического центра [Электронный ресурс] // Отечественный журнал социальной работы. – 2018. – № 2. – URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=35419273 (дата обращения: 01.06.2019).

7. Кожанова Е. Н. Оптимизация процессов делопроизводства с нового рабочего года [Электронный ресурс] // Секретарь-референт. – 2016. – № 1. – URL: https://www.profiz.ru/sr/1_2016/optimizacija/ (дата обращения: 01.05.2019).

8. Кожанова Е. Н. Инструкция по делопроизводству: особенности составления [Электронный ресурс] // Секретарь-референт. – 2018. – № 8. – URL: https://www.profiz.ru/sr/8_2018/instrukciya_po_deloproizv/ (дата обращения: 01.05.2019).

9. Коровина Л.В. Анализ методов оценки состояния документооборота организации [Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 4. URL: http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=9783 (дата обращения: 17.04.2019).

10. Кузнецов С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления / С.Л. Кузнецов. – М. : Термика, 2014. – 206 с.

11. Кузнецова Т.В. Методы предпроектного обследования при рационализации делопроизводства / Т.В. Кузнецова, И.А. Подольская // Делопроизводство. – 2004. – № 3. – С. 18-24.

12. Кузнецова Т.В. Методы анализа результатов обследования организации делопроизводства // Делопроизводство. – 2004. – № 4. – С. 19-28.

13. Кузнецова Т.В. Проектирование рациональной организации делопроизводства / Т. В. Кузнецова, И. А. Подольская // Делопроизводство. – 2005. – № 1. – С. 58-67.

14. Кузнецова Т. В. Основные направления унификации документов на современном этапе [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2009. – № 1. – URL: http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?57 (дата обращения: 16.03.2019).

15. Ларин М.В. Проблемы оптимизации документооборота в современных условиях [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2012. – № 9. – URL: http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?225 (дата обращения: 03.04.2019).

16. Леликова Е. С. Разработка модели эффективного управления территориальным центром социального обслуживания в условиях оптимизации [Электронный ресурс] // Отечественный журнал социальной работы. – 2016. – № 1. – URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=26165830 (дата обращения: 01.06.2019).

17. Солянкина Л. Н. Организационное проектирование // Делопроизводство. 2005. – № 4. – С. 81-86.

18. Солянкина Л. Н. Методы изучения затрат рабочего времени // Делопроизводство. – 2006. – № 6. – С. 91-99.

19. Солянкина Л. Н. Организационное проектирование (стадии и методы оргпроектирования) // Делопроизводство. – 2006. – №1. – С. 66-72.

20. Солянкина Л.Н. Организационное проектирование. Методы опроса / Л. Н. Солянкина // Делопроизводство. – 2006. - № 2. – С. 86-92.

21. Стрельцова Л. А. Методы совершенствования ДОУ: создание корпоративной нормативно-методической базы ДОУ [Электронный ресурс] // Секретарь-референт. – 2008. – № 6. – URL: https://www.profiz.ru/sr/6_2008/ metody_sovershenstv_DOU/ (дата обращения: 01.05.2019).

22. Усманова И. В., Коровина Л.В. Оптимизация документооборота как средство повышения эффективности управления организацией // Наука вчера, сегодня, завтра: теория и практика. Махачкала, 18–20 февраля 2015 г. – Махачкала, 2015. – С. 112-117.

23. Фионова Л. В. Унификация документов – необходимая предпосылка внедрения систем электронного документооборота [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2014. – № 1. – URL: http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?317 (дата обращения: 01.05.2019).

24. Фионова Л. Р. Анализ системы ДОУ организации перед внедрением автоматизированных технологий [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2014. – № 2. – URL: http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?332 (дата обращения: 15.02.2019).

25. Фионова Л.Р. Разработка табеля унифицированных форм документов организации – важный шаг для обеспечения грамотной работы с документами [Электронный ресурс] // Делопроизводство. – 2014. – № 3. – URL: http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?352 (дата обращения: 20.02.2019).

26. Храмцовская Н. А. Актуальные проблемы современного делопроизводства и документооборота [Электронный ресурс] // Секретарь-референт. – 2008. – № 5. – URL: https://www.profiz.ru/sr/5_2008/
problemy_sovr_deloproizv/ (дата обращения: 01.05.2019).

27. Янковая В. Ф. Документооборот организации [Электронный ресурс] // Секретарь-референт. – 2005. – № 7. – URL: https://www.profiz.ru/sr/7_2005/1549/ (дата обращения: 01.05.2019).

28. Янковая В. Ф. Система делопроизводства в организации: важные вопросы [Электронный ресурс] // Секретарь-референт. – 2010. – № 10. – URL: https://www.profiz.ru/sr/10_2010/sistema_deloproizvodstva/ (дата обращения: 01.05.2019).

29. Янковая В.Ф. Государственное регулирование ДОУ: современное состояние и проблемы [Электронный ресурс] / М.: ВНИИДАД, 2011. – URL: http://www.gdm.ru/meropr/27.01.2011/5403/706/4897/ (дата обращения: 27.01.2019).

30. Янковая В. Ф. Оптимизация документооборота организации // Справочник секретаря и офис- менеджера. – 2012. – № 5. – С. 35-41.

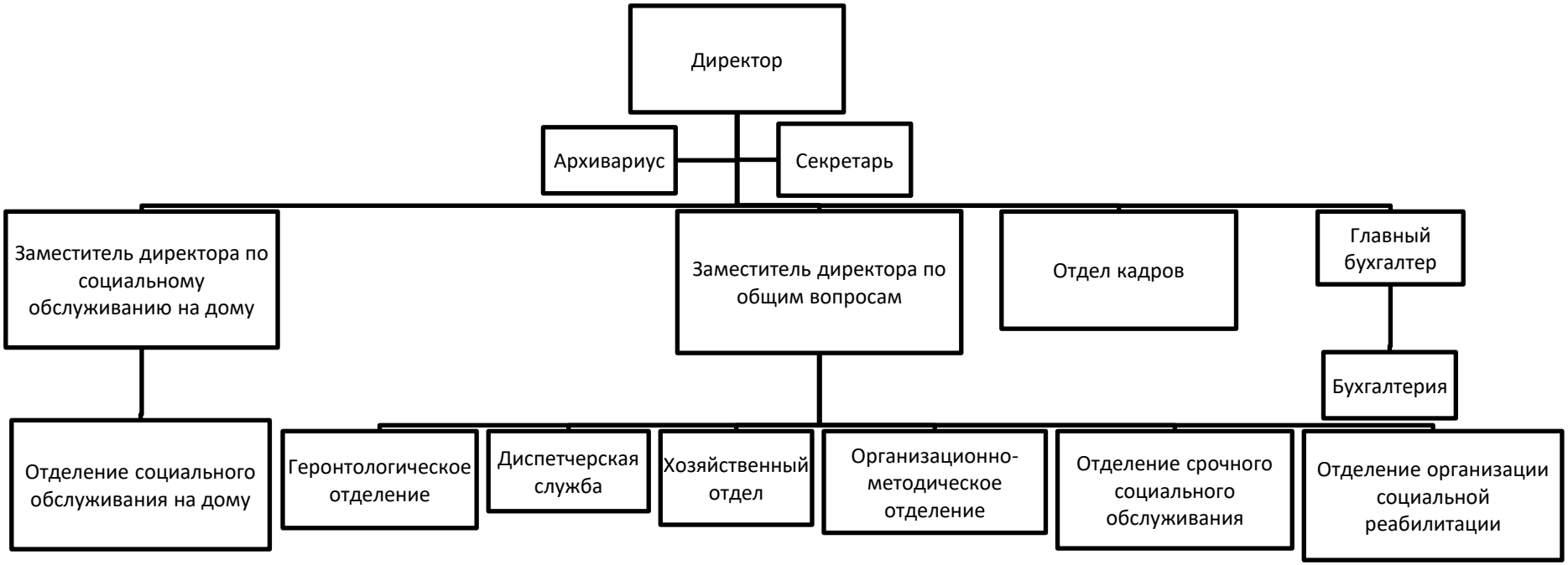
31. Янковая В. Ф. Новый ГОСТ Р 7.0.97-2016 [Электронный ресурс] // Секретарь-референт. – 2017. – № 3. – URL: https://www.profiz.ru/sr/3_2017/novyj_GOST/ (дата обращения: 01.05.2019).

Приложение А (справочное) Примерная рабочая программа обследования СДОУ[1]

Направления обследования	**Методы обследования**	**Источники информации**	**Формы систематизации и представление данных**
Изучение качественного состава документов на основе их группировки по единому критерию	Изучение документов; Наблюдение	Журнал регистрации документов	Классификационная схема
Определение количественного состава документов	Изучение документов	Журнал регистрации документов	Таблица количества документов; Гистограмма; Круговая диаграмма
Выявление маршрутов движения документов	Наблюдение; Опрос; Изучение документов	Должностная инструкция секретаря; Журнал регистрации документов; Организационные и распорядительные документы	Маршрутная схема движения документов
Формирование и анализ комплексов документов, сопровождающих выполнение основных и наиболее массовых видов работ	Изучение документов; Интервьюирование	Должностная инструкция секретаря	Документограмма повторяемости показателей в документах
Комплексная характеристика документооборота	Изучение документов; ФРД	Должностная инструкция секретаря; журналы регистрации документов	Схема документооборота
Изучение основных делопроизводственных операций (регистрация, контроль, оперативное и архивное хранение)	Наблюдение, интервью, изучение документов	Журналы регистрации документов, перечень документов с указанием сроков хранения	Таблица выявленных недостатков
Изучение организационных форм – службы ДОУ	Наблюдение; ФРД	Штатное расписание; Должностная инструкция секретаря	Организационно-структурная схема

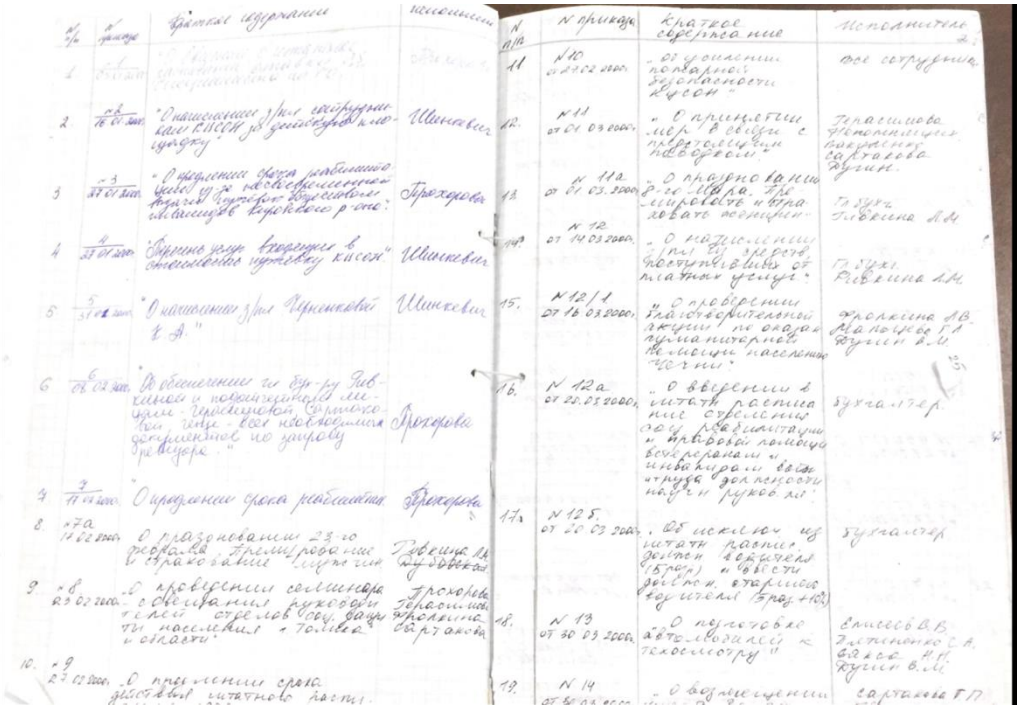
[1] Составлено автором.

Приложение Б (справочное) Организационная структура ОГАУ «КЦСОН ТО»[1]



[1] Составлено автором.

Приложение В (информационное) Журнал регистрации приказов по основной деятельности ОГАУ «КЦСОН ТО»[1]



№ п/п	№ приказа	Краткое содержание	Исполнитель
11	N 10 от 14.02.2000.	«О усилении пожарной безопасности КЦСОН»	все сотрудники
12.	N 11 от 01.03.2000.	«О принятии мер в связи с прекращением подвоза»	Герасимова. Непомнящий. Сартакова. Кузин.
13	N 11а от 01.03.2000.	«О праздновании 8-го Марта. Пресекать и карать пошлости»	Глухих Лебедева Л.М.
14.	N 12 от 14.03.2000.	«О назначении платы за оказываемые платные услуги»	Гл. бух. Лебедева Л.М.
15.	N 12/1 от 16.03.2000.	«О проведении благотворительной акции по оказанию гуманитарной помощи населению «Сочи»	Фролкина Л.В. Малоцкий Г.Л. Кузин В.М.
16.	N 12а от 20.03.2000.	«О введении в штатное расписание отделения соц. реабилитации и правовой помощи ветеранам и инвалидам войны, труда, долгожителям, детям и рукоп.»	бухгалтер.
17.	N 12б от 20.03.2000.	«Об исключении из штатного расписания должности водителя (брат) и ввести должности, вторично (брат + 1ст.)»	бухгалтер
18.	N 13 от 30.03.2000.	«О подготовке автомобилей к техосмотру»	Елисеев А.В. Лютенко С.А. Бакса Н.Н. Кузин В.М.
19.	N 14 от 10.04.2000.	«О возмещении	Сартакова Г.П.

[1] Журнал регистрации приказов по основной деятельности // Текущий архив Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области».

Приложение Г (информационное) Протокол аппаратного совещания ОГАУ «КЦСОН ТО»[1]

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ» («ОГАУ «КЦСОН ТО»)

634045, г. Томск, ул. Мокрушина, 20/3, тел. 41-08-22, e-mail: kcsoto@social.tomsk.gov.ru; fax 410-944

ПРОТОКОЛ
Аппаратного совещания

«19» октября 2018г.

Присутствовали: Орешкина Н.А., Басова В.Н., Белянкина О.Ю., Хило М.А., Ильина С.Ю., Сагалакова П.А., Овчинников С.М., Орлова А.М., Балашова А.С., Герасимова Г.Д., Юрков А.В.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О приведении документов в соответствие с номенклатурой дел.
2. Об изменениях процедуры закупок в связи вступившими в силу изменениями по ФЗ №223.
3. О корректировке внесения персональных данных получателей социальных услуг отделения социального обслуживания на дому в ЕС.
4. О предстоящей проверке комитета социального обслуживания ДСЗН ТО.
5. О проведении мероприятий в ОГАУ «КЦСОН ТО», посвященных 100 летию социальной службы в России.
6. О присвоении социальному работнику Романовой Н.М. почетного звания РФ «Заслуженный работник социальной защиты населения Российской Федерации».

ПОРУЧЕНИЯ:

1. Руководителям структурных подразделений в срок до 10 ноября 2018 года сдать изменения и дополнения в номенклатуру на 2019 год.
2. Руководителям структурных подразделений сформировать план закупок на 2019 год.
3. Белянкиной О.Ю. осуществлять ежедневный контроль внесения персональных данных в ЕС.
4. Руководителям геронтологического отделения и отделения социального обслуживания на дому подготовить документы и информацию в ЕС к проверке комитета социального обслуживания ДСЗН ТО.
5. Шаршову В.Н. подготовить к 26 октября в 15:00 концертное мероприятие для сотрудников ОГАУ «КЦСОН ТО», посвященное 100 летию социальной службы в России.
6. Орловой А.М. подготовить список сотрудников ОГАУ «КЦСОН ТО» для награждения благодарственными письмами.
7. Белянкиной О.Ю., Орловой А.М. актуализировать информацию о социальном работнике Романовой Н.М. к награждению почетным званием РФ «Заслуженный работник социальной защиты населения Российской Федерации».

Директор Н.А. Орешкина

Протокол подготовил:
Зав. орг.- метод. отделением П.А. Сагалакова

[1] Протокол аппаратного совещания // Текущий архив Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области».

Приложение Д (информационное) Исходящее письмо ОГАУ «КЦСОН ТО»[1]

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ» («ОГАУ «КЦСОН ТО»)

634045, г. Томск, ул. Мокрушина, 20/3, тел. 41-08-22, e-mail:ccss@mail.ru; fax 410-944

Исх. № 9
От «20» 01 2016г

Начальнику управления
социальной политики
администрации Города Томска
Г.А. Маракулиной

Уважаемая Галина Анатольевна!

На Ваш запрос №74/01 от 18.01.2016 г. о проведении обследования условий проживания Романёнок Натальи Ивановны, проживающей по адресу: г. Томск, ул. Вавилова, д. 2, кв. 115, сообщаем.

20.01.2016г. заместитель директора по социальному обслуживанию на дому ОГАУ «КЦСОН ТО» О.Ю. Белянкина, заведующая отделением социального обслуживания на дому ОГАУ «КЦСОН ТО» Т.В. Перелыгина, специалист по социальной работе ОГКУ «ЦСПН Советского района г. Томска» О.Б. Гордеева, вышли на данный адрес. Романёнок Н.И. 22.01.1928 г.р., проживает в благоустроенной однокомнатной квартире на 2 этаже пятиэтажного панельного дома.

Романёнок Н.И. обслуживается социальным работником на дому с 05.05.2014г. ей оказываются следующие услуги: покупка и доставка продуктов и промышленных товаров, вынос мусора, оплата коммунальных услуг, покупка и доставка лекарства. Так как среднедушевой доход Романёнок Н.И. составляет 20471-70, обслуживание предоставляется на платной основе, на 01.01.2016г. оплата за обслуживание составила 324 рубля в месяц. Сейчас социальным работником Боковой Т.С. проводится работа по оформлению индивидуальной программы реабилитации инвалида, так как инвалидность была установлена в 2004 году, программа реабилитации не была оформлена сразу. После оформления программы планируется получение инвалидной коляски. На период оформления документов предложена покупка стула на колёсиках, который облегчит передвижение по квартире. Наталья Ивановна ответила, что подумает. На предложение воспользоваться услугами проката ответила отказом. По информации специалиста управления социальной политики администрации Города Томска Наталья Ивановна может воспользоваться материальной помощью на компенсацию расходов от приобретения стула. Документы на материальную помощь будут подготовлены социальным работником и переданы в управление.

В 2014 году в квартире стала течь батарея. Социальным работником был вызван сантехник, который устранил неполадки. В настоящее время проблем с сантехникой не имеется.

У Романёнок Н.И. есть дочь Шишкина А.Н. 1946 г.р., проживающая в соседнем подъезде. Со слов Натальи Ивановны с дочерью они общаются, но оказать какую-либо помощь дочь по состоянию здоровья не может. Очень редко приходит внук Олег Алексеевич, оказывает небольшую помощь в быту.

Было предложено оформление в дом-интернат, от которого она категорически отказалась.

Директор Н.А.Орешкина

Перелыгина Т.В. 411446

---

[1] Исходящее письмо // Текущий архив Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области».

Приложение Е (информационное) Приказ по основной деятельности ОГАУ «КЦСОН ТО»[1]

47 7

ОГАУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ»

634035 г. Томск, ул. Мокрушина 20/3, тел: 41-08-22, fax: 41-09-44, e-mail: ccss@mail.ru

ПРИКАЗ № 238 **от «29» сентября 2016 г.**
По основной деятельности

«Об обеспечении пожарной и комплексной безопасности учреждения в период ремонтных работ»

В целях обеспечения противопожарного режима в соответствии с требованиями ФЗ «О пожарной безопасности» и Правил пожарной безопасности в РФ ППБ-01-03,на период ремонтных работ в учреждении

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать в учреждении рабочую группу по контролю и координации действий центра по обеспечению безопасности под руководством зам. директора Басовой В.Н. и членов группы: нач. хозяйственного отдела Ащеуловой С.А., зам. гл.бухгалтера Жуковской Л.Н., водителя (член добровольно-пожарной дружины) Майдурова М.М.:

1.1. Заседания рабочей группы учреждения проводить по мере необходимости.

1.2. Рабочей группе усилить контроль за проведением ремонтно-строительных работ.

2. Ответственным за пожарную безопасность служебных кабинетов, помещений и прилегающих территорий:

2.1. Определить организационно-профилактические мероприятия по обеспечению пожарной и комплексной безопасности в период ремонтных работ.

2.2. Провести с сотрудниками отделений и с отдыхающими целевые инструктажи по пожарной и антитеррористической безопасности при проведении ремонтных работ.

2.3. Ежедневно проводить проверку работоспособности систем автоматической пожарной сигнализации и оповещения, технического состояния здания, систем отопления, состояния окон и дверей в центре. При проверке обратить особое внимание на состояние электроприборов и оборудования.

2.4. Содержать в исправном состоянии средства противопожарной защиты.

3. В связи с ремонтными работами центрального крыльца закрыть центральный вход в помещения центра.

3.1. Организовать вход в центр через запасный вход № 3.

3.2. Содержать запасные выходы в соответствии с ППБ.

3.3. Обо всех нештатных ситуациях немедленно докладывать рабочей группе.

4. Дежурным по учреждению усилить контроль пропускного и противопожарного режима в дневное и ночное время.

5. Контроль над исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор Н.А.Орешкина

30.09.2016 г.

Майдуров М.М. с приказом ознакомлен 30.09.2016 г. / Жуковская Л.Н. 30.09.2016 г. / Ащеулова С.А. 30.09.2016 г. / Басова В.Н. 30.09.2016 г.

[1] Приказ по основной деятельности // Текущий архив Областного государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области».

Приложение Ж (информационное) Общий бланк ОГАУ «КЦСОН ТО»[1]

Департамент социальной защиты Томской области

Областное государственное автономное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Томской области» (ОГАУ «КЦСОН ТО»)

_____ № _____

г. Томск

(Общий бланк, оформленный в продольном варианте)

Департамент социальной
защиты Томской области

Областное государственное
автономное учреждение
«Комплексный центр социального
обслуживания населения
Томской области»
(ОГАУ «КЦСОН ТО»)

_____ № _____

г. Томск

(Общий бланк, оформленный в угловом варианте)

[1] Составлено автором на основе ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

Приложение 3 (информационное) Бланк письма ОГАУ «КЦСОН ТО»[1]

Департамент социальной защиты Томской области

Областное государственное автономное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Томской области» (ОГАУ «КЦСОН ТО»)

Мокрушина ул., 20/3, г. Томск, 634045
тел. (3822) 41-08-22, факс (3822) 41-09-44
e-mail: kcsoto@social.tomsk.gov.ru, http://kcson.tom.ru
ОКПО 36288956; ОГРН 1027000879180; ИНН/КПП 7018016082/701701001

_____ №_____

На №_____ от_____

(Бланк письма, оформленный в продольном варианте)

Департамент социальной
защиты Томской области

Областное государственное
автономное учреждение
«Комплексный центр социального
обслуживания населения
Томской области»
(ОГАУ «КЦСОН ТО»)

Мокрушина ул., 20/3, г. Томск, 634045
тел. (3822) 41-08-22, факс (3822) 41-09-44
e-mail: kcsoto@social.tomsk.gov.ru, http://kcson.tom.ru
ОКПО 36288956; ОГРН 1027000879180;
ИНН/КПП 7018016082/701701001

_____ №_____

На №_____ от_____

(Бланк письма, оформленный в угловом варианте)

[1] Составлено автором на основе ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

Приложение И (информационное) Бланк приказа ОГАУ «КЦСОН ТО»[1]

Департамент социальной защиты Томской области

Областное государственное автономное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Томской области» (ОГАУ «КЦСОН ТО»)

ПРИКАЗ

_____ № _____

г. Томск

(Бланк приказа, оформленный в продольном варианте)

Департамент социальной
защиты Томской области

Областное государственное
автономное учреждение
«Комплексный центр социального
обслуживания населения
Томской области»
(ОГАУ «КЦСОН ТО»)

ПРИКАЗ

_____ № _____

г. Томск

(Бланк приказа, оформленный в угловом варианте)

[1] Составлено автором на основе ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

АНТИПЛАГИАТ
ТВОРИТЕ СОБСТВЕННЫМ УМОМ

Отчет о проверке на заимствования №1

Автор: Балашова LinaAlina__ alina.balashova@bk.ru / ID: 2439620
Проверяющий: Балашова LinaAlina__ (alina.balashova@bk.ru / ID: 2439620)

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»- http://users.antiplagiat.ru

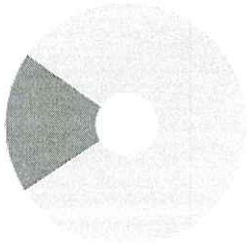
ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 421
Начало загрузки: 29.05.2019 14:29:31
Длительность загрузки: 00:00:01
Имя исходного файла: Министерство.txt
Размер текста: 164 кБ
Символов в тексте: 92311
Слов в тексте: 10295
Число предложений: 648

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
Начало проверки: 29.05.2019 14:29:32
Длительность проверки: 00:00:10
Комментарии: не указано
Модули поиска: Модуль поиска Интернет

ЗАИМСТВОВАНИЯ	ЦИТИРОВАНИЯ	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
19,49%	0%	80,51%



Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.
Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общеупотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.
Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.
Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.
Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.
Заимствования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.
Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	3%	4,72%	Скачать/bestref-216251.doc	http://bestreferat.ru	раньше 2011	Модуль поиска Интернет	27	52
[02]	2,18%	3,4%	Сборник материалов X Всер...	http://rsvpu.ru	29 Ноя 2017	Модуль поиска Интернет	20	33
[03]	3,31%	3,37%	Статья предмет регулирова...	http://litterref.ru	24 Фев 2016	Модуль поиска Интернет	26	27

Еще источников: 16
Еще заимствований: 11,02%