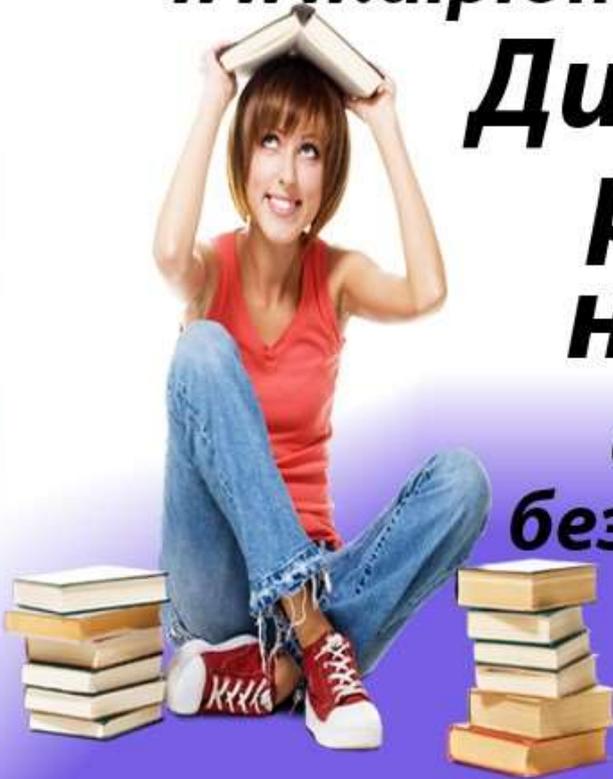


www.diplomstudent.net

Дипломные работы на заказ

**от автора
без предоплаты**



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА В СОВРЕМЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

1.1. Документопоток и принципы организации документооборота в организации

1.2. Правовые основы автоматизации документооборота в РФ

1.3. Автоматизация документооборота- как фактор эффективности труда

ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ДОКУМЕНТООБОРОТА В ООО «ТОРГМУР»

2.1. Общая характеристика ООО «ТоргМур»

2.2. Анализ существующей системы документооборота на предприятии ООО «ТоргМур»

2.3. Обоснование необходимости мероприятий, направленных на совершенствование системы документооборота ООО «ТоргМур»

ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ООО «ТОРГМУР»

3.1. Совершенствование организационной структуры службы ДОУ в ООО «ТоргМур»

3.2. Анализ существующих систем автоматизированного документооборота

3.3. Внедрение автоматизированной системы документооборота в делопроизводство ООО «ТоргМур»

3.4. Оценка эффективности внедрения системы DIRECTUM в ООО «ТоргМур»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

ВВЕДЕНИЕ

Документооборот в организации – это движение документов от их составителя до исполнителя и отправки в архив по выстроенным информационным цепочкам. Документооборот - это путь, который совершает документ от момента его составления до сдачи в архив. Документооборот в организации - это сложная система, требующая постоянного контроля и регулирования и оказывающая значительное влияние на эффективность деятельности организации. Информация, поступающая на предприятие извне, создающаяся в процессе его деятельности и выходящая из предприятия наружу является одним из важнейших активов предприятия, доля информационных ресурсов в стоимости предприятий растет. Поэтому растет сложность и объем задач по управлению корпоративной информацией.

Правильная организация документооборота способствует оперативному прохождению документов в аппарате управления, равномерной разгрузки подразделений и должностных лиц. Оказывает большое положительное влияние на управленческий персонал. Прохождение документов в учреждении должно быть оперативным, оправданным. В условиях рыночной экономики вопрос эффективности функционирования коммерческих структур приобретает первостепенное значение, и в этом плане особую роль играют информационные технологии, в создание и развитие которых вкладываются большие средства. В связи с этим весьма важно принимать обоснованное решение в пользу выбора той или иной информационной технологии при создании или реорганизации корпоративной информационной системы.

На сегодняшний день во всем мире возрастает популярность систем автоматизации документооборота, способствующих оптимизации бизнес-

процессов, снижению трудозатрат, упорядочиванию подготовки документов и повышению эффективности предприятия в целом.

Основным универсальным показателем экономической эффективности использования новых технологий, программного обеспечения и технологии является прирост прибыли в анализируемый период, которая сопоставляется с необходимыми затратами. Внедрение новых информационных технологий есть не что иное, как вложение средств в проект, позволяющий со временем получать определенную прибыль.

Дипломная работа рассматривает тему: «Организация документооборота в современных организациях на примере ООО «ТоргМур». Актуальностью темы исследования является то, что несовершенство документопотока организации, отсутствие специально нацеленного на эту работу отдела, секретаря, или работника ответственного за организацию документооборота, оказывает отрицательное влияние на эффективность организации работы с документами, увеличивает процесс приема и передачи документов, осуществляется ежегодная утеря документов, нарушается качество хранения документов и многое другое.

Объектом исследования дипломной работы является система документационного обеспечения управления ООО «ТоргМур». Предмет исследования: данные статистической отчетности компании ООО «ТоргМур» с 2009-2011 г.г., а также существующая система организации документооборота на предприятии.

Целью дипломной работы является исследование организации документооборота и рекомендации по совершенствованию на предприятии ООО «ТоргМур». Для достижения поставленной цели необходимо решить задачи:

- 1) Рассмотреть теоретические аспекты документооборота в организации;
- 2) Описать нормативно-правовое регулирование документооборота в РФ;

- 3) Охарактеризовать преимущества автоматизации документопотока в организациях;
- 4) Провести анализ общей характеристики организации ООО «ТоргМур»;
- 5) Дать оценку существующей системы документооборота на предприятии ООО «ТоргМур»;
- 6) Разработать предложения, направленные на совершенствование документооборота на анализируемом предприятии;
- 7) Оценить экономическую эффективность предложенных мероприятий, направленных на совершенствование документооборота предприятия ООО «ТоргМур».

Методами исследования являются: факторный анализ, сравнения, графические методы. Положения, выносимые на защиту:

1) Совершенствование структуры организации документооборота на ООО «ТоргМур», а в частности внедрение дополнительной штатной единицы (секретаря-делопроизводителя);

2) Внедрение автоматизированной системы документооборота с помощью программы DIRECTUM на ООО «ТоргМур»;

3) Экономическая эффективность предложенных мероприятий.

Теоретической базой исследования являются: учебники и учебные пособия, статьи, монографии по изучаемой проблеме; нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность по документообороту и автоматизации документооборота на предприятиях в РФ.

Практическая значимость работы- изучением эффективности документооборота в организации и его автоматизации занимались множество авторов, основные из них: Романов Д. А., Ильина Т. Н., Логинова А. Ю., Якобсон. И., Стрелец И. А., Кузнецов. С. Л., Кочнев А., Петров М. В., Подолина. О., Журавлева. Н., Барановская Т. П., Белая Т.Р. , Аладин. Н., Е. Каменева и другие.

Наиболее интересным является опыт Екатерины Каменевой (главный специалист-эксперт компании «Электронные офисные системы¹»). Она предлагает различные формы отчетности по исполнительской дисциплине поручений руководства в организации документооборота. В частности, ею предлагаются формы, в которых хорошо видны данные как по отдельным исполнителям, по подразделениям, так и по организации в целом, а также приводится детализация информации о поручениях, выполненных с нарушением срока и невыполненных.

Дипломная работа изложена на 105 страницах машинописного текста имеет следующую структуру: введение, основная часть, заключение, список использованных источников и приложения. Первая глава дипломной работы является теоретической и направлена на изучение документооборота организации, его классификация, нормативно-правовое регулирование в РФ, преимущества автоматизированных систем в организации документопотока предприятий.

Вторая глава является практической и направлена на изучение деятельности организации документопотока предприятия ООО «ТоргМур», а в частности рассмотрена общая характеристика предприятия, анализ существующей системы документооборота, выявлены недостатки организации документопотока предприятия.

Третья глава направлена на совершенствование документооборота организации ООО «ТоргМур», а в частности в ней рассмотрена совершенствованная структура организации службы ДОУ на ООО «ТоргМур», приведен анализ существующих систем автоматизации документооборота российских предприятий, дана оценка наиболее конкурентоспособной программы по автоматизации, которая является наиболее подходящей для анализируемого предприятия, а также оценена

¹ Е. Каменева «Контроль исполнения поручений» [электронный ресурс]. (дата обращения 14.12.2012 г.)

экономическая эффективность от автоматизации документооборота на ООО «ТоргМур».

Предполагаемый основной вывод исследования- предложенные мероприятия могут быть применены на практике и тем самым позволят ООО «ТоргМур» совершенствовать документопоток организации.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА В СОВРЕМЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

1.1. Документопоток и принципы организации документооборота в организации

Документооборот в организации – это движение документов от их составителя до исполнителя и отправки в архив по выстроенным информационным цепочкам. Данный процесс выполняет несколько функций в делопроизводстве: обеспечение коммуникации между структурными подразделениями компании; первичная регистрация (учета) всех хозяйственных операций; информационное обеспечение и инструмент контроля для аппарата управления. В зависимости от характера хозяйственных операций организаций, для которых производится перемещение и учет первичных документов, различают следующие виды документооборота: управленческий, финансовый, кадровый, технический, архивный, табл.1.1.

Существуют следующие способы учета документации:

1) Бумажный- означает, что все финансово-хозяйственные операции отражаются в документах, которые оформляются только на бумажном носителе с указанием обязательных реквизитов и удостоверяются подписями составителей. Такой способ требует существенных затрат времени и материальных ресурсов на создание, обращение и хранение документации. Также имеется риск безвозвратной утраты документа в случае уничтожения материального носителя.

2) Электронный- подразумевает, что все бизнес-процессы регистрируются в документах, не имеющих оригинала на бумажном носителе, только в электронном виде. Для обеспечения документов юридической силой применяются электронно-цифровые подписи, которые

защищают от плагиата и искажения документации. Такой способ учета позволяет минимизировать время на создание документов и усилить контроль над их перемещением.

Таблица 1.1

Классификация видов документооборота

| № п/п | Виды документооборота | характеристика |
|-------|-----------------------|--|
| 1 | Управленческий | Включает этапы сбора, анализа и обобщения информации для составления оперативных, достоверных и наглядных управленческих отчетов, на основе которых осуществляется принятие стратегических решений и контроль над их своевременным исполнением; |
| 2 | Финансовый | Охватывает все операции делопроизводства и позволяет организации управлять документацией (договорами, корреспонденцией, плановыми и аналитическими отчетами, нормативно-законодательными актами и т.д.), участвующей в бизнес-процессах; |
| 3 | Кадровый | Подразумевает сбор и регистрацию информации, связанной с учетом кадров организации: о приеме, переводе, изменении должности и увольнении сотрудников, прогулах и дисциплинарных взысканиях, графиках отпусков, штатных расписаниях, должностных инструкциях и т.д. |
| 4 | Технический | Координирует информационные потоки для подготовки и поддержки жизненного цикла проектной документации (создания, оформления, согласования, утверждения, внесения поправок и архивирования); |
| 5 | Архивный | Обеспечивает в процессе делопроизводства своевременную передачу документов на архивное хранение и их учет согласно номенклатуре дел, которая пересматривается ежегодно. |

3) Смешанный- предполагает, что согласование и утверждение документов осуществляется на бумажном носителе, а подготовка и передача между структурными подразделениями или сотрудниками выполняется с помощью компьютеров. При этом юридическую силу имеет оригинал документа на бумажном носителе. Данный способ обеспечивает оптимизацию графика движения документации на предприятии.

График документооборота – это схема движения первичных документов в организации с момента их выписки до сдачи на хранение. Каждое предприятие составляет и утверждает его самостоятельно. Задача графика заключается в построении рационального документооборота, который обеспечивает оптимальное количество подразделений, исполнителей, а также минимальный срок для прохождения (учета) каждого первичного документа. Результатом правильного составления графика является: наилучшее распределение должностных обязанностей между сотрудниками; усиление контрольных функций учетных операций; ускорение движения документов. Ответственность за разработку документов, их своевременную передачу согласно графику и достоверность отражаемой информации несут лица, которые их составили и подписали.

Документ — материальный носитель с зафиксированной на нём в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения. Совокупность документов, посвящённых какому-либо вопросу, явлению, процессу, лицу, учреждению и т. п., называется документацией. Документы различают по назначению, по времени создания, по способу изготовления, по распространению, по уровню секретности и др., табл.1.2².

Виды обработки документов делятся на семантические (перевод, реферирование, аннотирование) и несемантические (копирование, передача, преобразование в другую форму представления).

Документы могут выполнять следующие функции, которые условно принято разделять на три блока:

² Романов Д. А. Правда об электронном документообороте / Д. А. Романов. – М.: Компания АйТи: ДМК Пресс, 2004г. с.17.

Таблица 1.2

Классификация документов

| № п/п | Классификация | Виды документов |
|-------|--|---|
| 1 | По назначению | организационные документы (Устав, Должностная инструкция, Положение, Штатное расписание, Структура и штатная численность) |
| 1.1. | Распорядительные документы | Приказ, Выписка из приказа, Распоряжение, Указание, Постановление, Решение |
| 1.2. | Информационно-справочные документы | Акт, Протокол, Докладная записка, Объяснительная записка, Служебная записка, Письмо, Справка |
| 1.3. | Учетно-расчетные (бухгалтерские) документы | Платёжное поручение, Счет-фактура, Накладная, Акт и т.п. |
| 1.4. | Нормативные документы | Стандарты, Нормы, Правила, Своды правил, Регламенты и другие подобные документы |
| 2 | По времени создания | первичные и вторичные (реферат, аннотация, обзор и т. д.) |
| 3 | По способу изготовления | черновой, белой, электронный, изобразительный, рукописный документ, машинописный, печатный (брошюра, книга, журнал) |
| 4 | По типу содержания | текстовые, иконические (графические), идиографические (схемы, карты, ноты), аудиальные, мультимедийные |
| 5 | По способу представления | электронный, на бумажных носителях |
| 6 | По месту издания | внутренние, внешние |
| 7 | По направлению отправки | входящие, исходящие |
| 8 | По распространению | опубликованные, неопубликованные, непубликуемые, промежуточные |
| 9 | По необходимости технических средств | человекочитаемые, машиночитаемые |
| 10 | По уровню секретности | не секретные, секретные, с разным уровнем секретности |

информационная — определяется потребностью документирования, хранения и предоставления информации; коммуникативная — документы

являются средством обмена информации; социальная — состоит в запечатлении, сохранении и передаче социальной информации; документ является не только продуктом определенных социальных отношений, но и сам может воздействовать на эти отношения; социальная функция определяется ролью и местом документа в данном обществе и жизни государства.

Специальные функции документа: управленческая — в ней документ выступает как средство управления деятельностью; организационная — документ устанавливает или упорядочивает действия участников правовых отношений; правовая — документ может являться письменным доказательством и быть источником права; общекультурная — способность документа сохранять и передавать культурные традиции, эстетические нормы, ритуалы, принятые в обществе; историческая — документ является историческим источником.

Система управления документами, СУД, DMS (англ. Document management system) — компьютерная система (или набор компьютерных программ), используемая для отслеживания и хранения электронных документов и/или образов (изображений и иных артефактов) бумажных документов. В общем случае системы управления документами предоставляют хранение, версионирование, пометку метаданными и безопасность по отношению к документам, а также индексирование и развитые возможности поиска документа. Организация делопроизводства условно делится на две части: обеспечение своевременного и грамотного создания документов (Документирование); организация работы с документами: получение - передача, обработка, учёт, регистрация, контроль, хранение, подготовка в архив, уничтожение.

Документооборот — движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления (ГОСТ Р 51141-98); комплекс работ с документами: приём, регистрация, рассылка,

контроль исполнения, формирование дел, хранение и повторное использование документации, справочная работа. Схема документооборота представлена на рис.1.1.



Рис. 1.1. Схема документооборота.

Все документы организации делятся на три документопотока: входящие (поступающие) документы, т.е. поступающие в организацию; исходящие (отправляемые) документы; внутренние документы. Входящий документ (поступающий документ) — документ, поступивший в учреждение. Исходящий документ (отправляемый документ) — официальный документ, отправляемый из учреждения. Внутренний документ — официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации. Для регистрации входящих, исходящих и внутренних документов существуют журналы регистрации, а также реестры передачи документов.

К входящим документам относятся те, которые поступают из других организаций: вышестоящих, подчиненных, общественных, муниципальных, негосударственных, от депутатов и граждан. Например: законы, указы, постановления, решения, указания, инструкции, распоряжения, поручения,

приказы, доверенности, договоры, письма (предложения, сопроводительные, гарантийные, рекламные, информационные, запросы и др.), факсограммы, сообщения, переданные по электронной почте, телеграммы, телефонограммы, телетайпограммы, отчеты о хозяйственной, финансовой, управленческой деятельности, докладные записки, акты, обращения граждан, запросы и обращения депутатов, ходатайства, коллективные обращения.

Исходящие — документы, созданные в пределах организации и отправляемые из нее в другие учреждения или частным лицам, приславшим обращение. Если организация имеет подчиненные учреждения, она может направлять в их адрес распорядительные документы (постановления, приказы, поручения), письма (информационные, гарантийные и др.). В вышестоящие организации направляют докладные записки, отчеты, справки, обзоры, письма, телеграммы, телефонограммы, факсы, сообщения, переданные по электронной почте.

К внутренним документам относятся докладные, объяснительные записки, протоколы, акты, заявления.

Основным атрибутом канцелярского документа являются:

1.Регистрационный номер документа. Данный номер однозначно позволяет сослаться на документ, прошедший через канцелярию. Структура регистрационного номера может быть различна для исходящих, входящих и внутренних документов. Структура регистрационного номера определяется в каждой организации самостоятельно.

2.Источник документа (контрагент). Указывает откуда получен документ. Для входящих документов это сторонняя организация, для внутренних и исходящих документов это или подразделение или конкретное лицо из руководства предприятия.

3.Ответственный исполнитель документа. Указывает сотрудника предприятия, которому поручено исполнение данного документа или который разработал данный документ (для исходящих и внутренних).

Исполнитель документа всегда один и только один. Иногда встречаются два исполнителя документа (для документов длительного исполнения при смене кадрового состава предприятия).

4. Код документа по номенклатуре дел предприятия. Данный атрибут относит документ к тому или иному кругу типовых вопросов, решаемых предприятием в своей производственной деятельности. Номенклатура дел - это формальный список дел предприятия, который утверждается заранее на определенный период времени (обычно на год). Ранее данная номенклатура являлась достаточно статичной, в современных условиях номенклатура дел является высоко динамичным документом, который может обновляться 1-4 раза в год.

В документах могут быть атрибуты, специфические для данного типа документа. Входящие документы имеют кроме базовых атрибутов еще:

1. Контрольный срок исполнения. Данный атрибут берется или непосредственно из входного документа (где он может быть указан) или из типа входного документа, которая определяет сроки ответа на те или иные входные документы.

2. Контролирующее лицо. Обычно это одно из первых лиц предприятия, которое назначает конкретного исполнителя документа и ставить резолюцию "Об исполнении доложить" Данный атрибут проставляется не на всех входящих документах, а только на наиболее важных, ответственных. Не пустой аргумент вызывает необходимость в случае завершения обработки документа посылать сообщения о прохождении документа соответствующему субъекту.

Внутренние документы помимо стандартных атрибутов могут обладать еще следующими: список подразделений предприятия для ознакомления; контрольный срок ознакомления или исполнения; список исполнителей документа.

Исходящие документы имеют следующие дополнительные атрибуты:

1.Документ-основание. Этот атрибут есть всегда, т.к. исходящий документ всегда порождается на основе или входящего или внутреннего.

2.Список рассылки.

3.Контрольный срок ответа. Данный атрибут встречается редко и не во всех организациях.

В конкретных организациях данные атрибуты могут носить различные наименования или добавляться дополнительными атрибутами, часто большим количеством. Но перечисленные выше атрибуты присутствуют во всех канцеляриях предприятий.

1.2. Правовые основы автоматизации документооборота в РФ

Делопроизводство сегодня определяется стандартом ГОСТ Р51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» -как "отрасль деятельности", обеспечивающая документирование и организацию работы с документами" , т.е. весь процесс от момента создания документа и до его уничтожения или передачи на хранение в архив. Как сам процесс создания документов, так и организация работы с ними всегда были регламентированы специальными законодательно-нормативными и нормативно-методическими актами. В дореволюционный период крупнейшими законодательными актами, определявшими постановку делопроизводства, был "Генеральный регламент", утверждённый Петром 1 28 февраля 1720 года, "Учреждение для управления губернией" 1775 года Екатерины II, "Общее учреждение министерств" 1811 года. В этих актах были установлены основные принципы работы с документами, действующие сегодня (например, обязательный учёт документов, регистрация, контроль, формирование дел, создание архива учреждения и т.д.).

Законодательные акты, касающиеся отдельных сторон документирования и нормативно-методические документы, регламентирующие ведение делопроизводства издавались, и в советский период. Сегодня обязательность документирования информации определена Федеральными законами, нормативными актами Президента и Правительства РФ, Документами федеральных органов исполнительной власти, ГОСТами. Основные Федеральные законы, регулирующие деятельность по делопроизводству представлены в табл. 1.3.

Таблица 1.3

Основные Федеральные законы, регулирующие деятельность по
делопроизводству в РФ

| № п/п | Федеральные законы РФ | дата |
|-------|--|--------------------------------|
| 1 | ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" | от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ |
| 2 | ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" | от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ |
| 3 | ФЗ "О государственном языке Российской Федерации" | от 1 июня 2005 г. N 53-ФЗ |
| 4 | ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» | от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ |
| 5 | ФЗ "О коммерческой тайне" | от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ |
| 6 | ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" | от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ |
| 7 | ФЗ "О государственной тайне" | от 21 июля 1993 г. № 5485-1 |

Рассмотрим кратко характеристику законов.

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"³ регулирует отношения, возникающие при: 1) осуществлении права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации; 2) применении информационных технологий; 3) обеспечении защиты информации.

³ Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями от 27 июля 2010 г., 6 апреля, 21 июля 2011 г.). Принят Государственной Думой 8 июля 2006 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 года

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"⁴". Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Федеральный закон от 1 июня 2005 г. N 53-ФЗ "О государственном языке Российской Федерации"⁵" направлен на обеспечение использования государственного языка Российской Федерации на всей территории Российской Федерации, обеспечение права граждан Российской Федерации на пользование государственным языком Российской Федерации, защиту и развитие языковой культуры.

⁴ Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010 г.). Принят Государственной Думой 21 апреля 2006 года. Одобрен Советом Федерации 26 апреля 2006 года

⁵ Федеральный закон от 1 июня 2005 г. N 53-ФЗ "О государственном языке Российской Федерации". Принят Государственной Думой 20 мая 2005 года. Одобрен Советом Федерации 25 мая 2005 года

Федеральный закон от 22 октября 2004 г. N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации"⁶ регулирует отношения в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов независимо от их форм собственности, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства.

Федеральный закон от 29 июля 2004 г. N 98-ФЗ "О коммерческой тайне"⁷ регулирует отношения, связанные с установлением, изменением и прекращением режима коммерческой тайны в отношении информации, составляющей секрет производства (ноу-хау). Положения настоящего Федерального закона распространяются на информацию, составляющую коммерческую тайну, независимо от вида носителя, на котором она зафиксирована. Положения настоящего Федерального закона не распространяются на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, в отношении которой применяются положения законодательства Российской Федерации о государственной тайне.

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов"⁸ определяет политику государства в области формирования обязательного экземпляра документов как ресурсной базы комплектования полного национального библиотечно-информационного фонда документов Российской Федерации и развития системы государственной библиографии, предусматривает обеспечение сохранности

⁶ Федеральный закон от 22 октября 2004 г. N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" (с изменениями 27 июля 2010 г.). Принят Государственной Думой 1 октября 2004 года. Одобрен Советом Федерации 13 октября 2004 года

⁷ Федеральный закон от 29 июля 2004 г. N 98-ФЗ "О коммерческой тайне" (с изменениями от 11 июля 2011 г.). Принят Государственной Думой 9 июля 2004 года. Одобрен Советом Федерации 15 июля 2004 года

⁸ Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изменениями от 11 июля 2011 г.). Принят Государственной Думой 23 ноября 1994 года.

обязательного экземпляра документов, его общественное использование. Настоящий Федеральный закон устанавливает виды обязательного экземпляра документов, категории их производителей и получателей, сроки и порядок доставки обязательного экземпляра документов, ответственность за их нарушение. Закон не распространяется на документы, содержащие личную и (или) семейную тайну; документы, содержащие государственную, служебную и (или) коммерческую тайну; документы, созданные в единичном исполнении; архивные документы (материалы) (за исключением документов, передаваемых на хранение в архивные учреждения в соответствии со статьями 12, 18 и 19 настоящего Федерального закона); электронные документы, распространяемые исключительно с использованием информационно-телекоммуникационных сетей; управленческую и техническую документацию (формуляры, инструкции по эксплуатации, бланочную продукцию, альбомы форм учетной и отчетной документации).

Закон РФ от 21 июля 1993 г. N 5485-1 "О государственной тайне"⁹ регулирует отношения, возникающие в связи с отнесением сведений к государственной тайне, их засекречиванием или рассекречиванием и защитой в интересах обеспечения безопасности Российской Федерации. Положения настоящего Закона обязательны для исполнения на территории Российской Федерации и за ее пределами органами законодательной, исполнительной и судебной власти, а также организациями, наделенными в соответствии с федеральным законом полномочиями осуществлять от имени Российской Федерации государственное управление в установленной сфере деятельности (далее - органы государственной власти), органами местного самоуправления, предприятиями, учреждениями и организациями независимо от их организационно - правовой формы и формы собственности,

⁹ Закон РФ от 21 июля 1993 г. N 5485-1 "О государственной тайне" (с изменениями 8 ноября 2011 г.)

должностными лицами и гражданами Российской Федерации, взявшими на себя обязательства либо обязанными по своему статусу исполнять требования законодательства Российской Федерации о государственной тайне.

Нормативными актами Президента и Правительства РФ с сфере регулирования автоматизации документооборота являются:

Постановление Правительства от 15 июня 2009 г. № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти";

Распоряжение Правительства РФ от 5 января 2005 г. № 5-р "Об утверждении перечней федеральных государственных учреждений и федеральных государственных унитарных предприятий, подведомственных Росархиву, Роскультуре и Роспечати" (с изм. на 10 марта 2009 г.);

Постановление Правительства РФ от 17 июня 2004 г. № 290 "О Федеральном архивном агентстве" (с изменениями на 8 августа 2009 г.);

Постановление Правительства РФ от 7 апреля 2004 г. № 177 "Вопросы Федерального архивного агентства" (с изменениями на 29 мая 2008 г.);

Постановление Правительства РФ от 16 апреля 2003 г. № 225 "О трудовых книжках" (с изменениями на 19 мая 2008 г.);

Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. № 1009 "Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации" (с изменениями на 17 марта 2009 г.);

Указ Президента РФ от 6 марта 1997 г. № 188 "Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера" (с изменениями на 23 сентября 2005 г.);

Постановление Правительства РФ от 27 декабря 1995 г. № 1268 "Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения

печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации" (с изменениями на 14 декабря 2006 г.);

Указ Президента РФ от 30 ноября 1995 г. № 1203 "Об утверждении перечня сведений, отнесенных к государственной тайне" (с изменениями на 10 июня 2009 г.);

Постановление Правительства РФ от 4 сентября 1995 г. № 870 "Об утверждении Правил отнесения сведений, составляющих государственную тайну, к различным степеням секретности" (с изменениями на 22 мая 2008 г.);

Распоряжение Правительства РФ от 21 марта 1994 г. № 358-р "О сохранности документов по личному составу высвобождаемых работников";

Документами федеральных органов исполнительной власти с регулировании делопроизводства являются:

Письмо Федерального архивного агентства от 18 ноября 2008 г. N 2/2062-К "Об "Информационно-справочной системе архивной отрасли";

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 г. № 536 "О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти";

Постановление Госкомстата России от 5 января 2004 г. N 1 "Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты";

Приказ Минфина России от 22 декабря 2003 г. № 117н "О трудовых книжках";

Письмо Росархива от 24 ноября 2003 г. № 2/2047-А "О модернизации "Информационно-справочной системы архивной отрасли";

Постановление Минтруда России от 10 октября 2003 г. № 69 "Об утверждении Инструкции по заполнению трудовых книжек";

Постановление Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг от 16 июля 2003 г. № 03-33/пс "Об утверждении Положения о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ";

Письмо Росархива от 7 апреля 2003 г. № 6/464-к "О присвоении тематическому комплексу "Информационно-справочная система архивной отрасли (ИССАО)" статуса "официальной базы данных Федеральной архивной службы России";

Постановление Минтруда России от 26 марта 2002 г. № 23 "Об утверждении Норм времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур федеральных органов исполнительной власти";

Основные правила работы архивов организаций, одобренные решением коллегии Росархива от 6 февраля 2002 г.;

Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный руководителем Росархива 6 октября 2000 г.;

Приказ Росархива от 19 января 1995 г. № 2 "Об утверждении примерного положения о постоянно действующей экспертной комиссии учреждения, организации, предприятия";

Постановление Минтруда России от 25 ноября 1994 г. № 72 "Об утверждении межотраслевых укрупненных нормативов времени на работы по документационному обеспечению управления"

Приказ Росархива от 18 августа 1992 г. № 176 "О Примерном положении об архиве государственного учреждения, организации, предприятия";

Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. Одобрено коллегией Главархива СССР 27 апреля 1988 г. Приказ Главархива СССР от 25 мая 1988 г. № 33;

В условиях научно-технической революции произошло резкое увеличение объемов информации, вызванное активизацией общественной жизни, ростом числа контор, фирм, организаций, увеличением номенклатуры промышленных изделий и усложнением процесса их изготовления, расширением экономических и культурных связей. В связи с этим возникла необходимость упорядочения потоков информации, установления необходимого и достаточного количества видов документов, выполняющих роль информационного обеспечения функций управления. Ручная обработка не позволяла вовремя и качественно переработать растущие потоки информации. Появилась потребность в механизации, а затем и в автоматизации обработки документной информации. Однако практическое внедрение и применение средств автоматизации и механизации, эффективность их использования находятся в прямой зависимости от степени упорядочения документации, для обработки которой они предназначены. Основным направлением совершенствования документации является унификация и стандартизация.

Под унификацией понимается "приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию". Стандарт определяет унификацию как "выбор оптимального числа разновидностей продукции, процессов и услуг, значений их параметров и размеров". Стандартизация - это процесс установления и применения стандартов, под которыми понимается "образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов. Стандарт, как нормативно-технический документ устанавливает комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждается компетентным органом". Применение стандартов способствует улучшению качества создаваемого изделия (в данном случае документа). Основными ГОСТами, регулирующими деятельность делопроизводства в РФ являются следующие:

ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов;

ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения;

ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения;

ГОСТ 6.10.4-84. Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения;

ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца;

ГОСТ 17914-72. Обложки дел длительных сроков хранения. Типы, размеры и технические требования;

ГОСТ Р 34.10-2001. Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи.

Ответственность за нормативное закрепление конкретных унифицированных форм, их информационных элементов и систем документации возложена в стране на Комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (в настоящее время Государственный комитет РФ по стандартизации, метрологии и сертификации включён в состав Министерства промышленности и торговли РФ).

Общее методическое руководство постановкой делопроизводства в стране, как и в большинстве цивилизованных стран мира, осуществляют архивные органы, так как наиболее ценные документы после использования их в оперативной работе передаются на постоянное хранение в государственные архивы.

1.3. Автоматизация документооборота- как фактор эффективности труда

Система автоматизации документооборота, система электронного документооборота (СЭДО) — автоматизированная многопользовательская система, сопровождающая процесс управления работой иерархической организации с целью обеспечения выполнения этой организацией своих функций. При этом предполагается, что процесс управления опирается на человеко-читаемые документы, содержащие инструкции для сотрудников организации, необходимые к исполнению.

Электронный документооборот (ЭДО) — единый механизм по работе с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства». Электронный документ (ЭД) — документ, созданный с помощью средств компьютерной обработки информации, который может быть подписан электронной подписью (ЭП) и сохранён на машинном носителе в виде файла соответствующего формата.

Система электронного документооборота бывает: универсальной, индивидуальной, комбинированной, табл.1.4¹⁰.

Основными принципами электронного документооборота являются: однократная регистрация документа, позволяющая однозначно идентифицировать документ; возможность параллельного выполнения операций, позволяющая сократить время движения документов и повышения оперативности их исполнения; непрерывность движения документа, позволяющая идентифицировать ответственного за исполнение документа (задачи) в каждый момент времени жизни документа (процесса); единая (или согласованная распределённая) база документной информации, позволяющая исключить возможность дублирования документов; эффективно организованная система поиска документа, позволяющая находить документ,

¹⁰ Дело [Электронный ресурс]. URL: <http://www.eos.ru> (дата обращения 10.10.12)

обладая минимальной информацией о нём; развитая система отчётности по различным статусам и атрибутам документов, позволяющая контролировать движение документов по процессам документооборота и принимать управленческие решения, основываясь на данных из отчётов.

Таблица 1.4

Классификация системы электронного документооборота

| № п/п | Классификация | функции |
|-------|------------------------------------|---|
| 1 | Универсальные «коробочные» СЭДО | -стандартный набор функций; -невозможность полного соответствия потребностям конкретной организации; -низкие временные затраты на приобретение и установку; -относительно низкая стоимость; -необходимость приобретения лицензии на каждое внедряемое рабочее место. |
| 2 | Индивидуально разрабатываемые СЭДО | -максимально персонифицированная система; -большие временные затраты; -высокая стоимость разработки; -сопутствующие расходы: затраты на обучение сотрудников, покупку нового оборудования и программного обеспечения. |
| 3 | Комбинированные СЭДО | -базовая платформа, к которой разрабатываются необходимые дополнительные модули; -полное соответствие нуждам предприятия; -небольшие временные затраты на разработку и внедрение; -стоимость включает: цену базовой платформы и стоимость индивидуальной доработки, зависящей от сложности заказа; -передача заказчику прав на продукт; -простота освоения и использования; -полная русификация; -удобный интерфейс; -взаимодействие с существующими офисными приложениями. |

На сегодняшний день во всем мире возрастает популярность систем автоматизации документооборота, способствующих оптимизации бизнес-процессов, снижению трудозатрат, упорядочиванию подготовки документов и повышению эффективности предприятия в целом. По данным исследовательской и консалтинговой компании Gartner, системы

электронного документооборота (СЭД) активно используют в своей деятельности более 70 миллионов человек. Мировой рынок СЭД, согласно отчету International Data Corporation, ежегодно увеличивается на 47,2%¹¹. Ниже будут изложены основные причины и особенности внедрения программы автоматизированного делопроизводства.

Рассмотрим причины автоматизации и выбор системы автоматизации.

Автоматизированный процесс подготовки документов обусловлен потребностью в более быстрой и качественной обработке информации. Система позволяет избежать потери и передачи электронных данных, в том числе представляющих коммерческую тайну, в руки конкурентам или сотрудникам, не имеющим доступа к данной информации. Благодаря автоматизации текущего документооборота Вы всегда будете знать сферу применения, источники и место нахождения любого документа и разграничивать права доступа. Сотрудникам не придется тратить рабочее время на формирование электронной тематической классификации. Кроме того, внедрение программного комплекса уменьшает длительность и сложность подготовки и согласования документов.

Программные комплексы предназначены для решения конкретного круга задач – так, существуют системы управления архивами документов, управления потоками работ и другие. При выборе программы для автоматизации рекомендуется учитывать следующие факторы.

1. Назначение. Автоматизированная система ведения документооборота подбирается в зависимости от того, какие конкретные проблемы она должна решать.

2. Комфорт и простота. Оптимальная система автоматизации легко настраивается и масштабируется. Обучение сотрудников, осуществляющих документооборот, работе с СЭД должно занимать минимальное время – один

¹¹ Подолина. О. Роль системы электронного документооборота в автоматизации бизнес-процессов компании / О. Подолина // Секретарское дело. – 2008. - №8. – С.87-91

или несколько месяцев, иначе внедрение продукта может затянуться на полгода – год. Программа подбирается с учетом ее удобства в использовании, эргономичности интерфейса.

3. Программно-аппаратная платформа. Эффективность работы электронного документооборота зависит от уровня программно-аппаратной платформы. Он должен соответствовать функциональности продукта и обеспечивать его высокую производительность. Если система управления базами данных не позволяет производить синхронизацию копий таблиц в распределенной среде, то эффективность и функциональность программы электронного документооборота на практике будет на минимальном уровне.

4. Необходимость проверки. Прежде чем заключать договор о приобретении программы, необходимо проверить ее в действии на конкретном бизнес-процессе. Большинство производителей предлагают для ознакомления демонстрационные версии систем или возможность поставки с оценочной лицензией.

В процессе подготовки к внедрению СЭД в компании решаются все организационные вопросы. Их недостаточная проработка может снизить эффективность работы продукта. Основными организационными аспектами являются разработка и согласование программы, плана внедрения, выбор руководителя проекта, создание рабочей группы. После решения данных вопросов происходит непосредственно внедрение программного комплекса, осуществляемое в несколько этапов.

1. Анализ. Исследуется организационная структура компании, выявляются основные бизнес-процессы, пути их оптимизации, описывается схема движения внутреннего и внешнего документооборота.

2. Классификация. Требуется составления номенклатуры документов, формирования справочников и классификаторов, подготовки инструкций.

3. Адаптация и установка. Автоматизированная система документооборота адаптируется в соответствии с информацией, которая

получена на этапе анализа. Устанавливается программа, проводится настройка и опытная эксплуатация. Если после проверки выявляются недочеты, производится повторная настройка.

4. Обучение персонала. Программа предоставляет возможность обучения пользователей, которая может представлять собой интегрированный модуль или подключаемый отдельно. Система автоматизации должна позволять сотрудникам, использующим электронный документооборот, вызывать контекстную справку для разрешения трудностей в работе с программным комплексом.

Срок, в который будет осуществлена автоматизация процесса подготовки электронных документов на предприятии, зависит от следующих факторов.

Масштабность. Установка программного обеспечения на всех серверах, АРМ и персональных компьютерах займет более длительное время, если программный комплекс рассчитан на множество пользователей.

Класс. Если программа, автоматизирующая документооборот, состоит из одного АРМ секретаря, внедрение будет длиться около недели. Большую часть времени при этом займет обучение сотрудника. Длительность внедрения ERP (Enterprise Resource Planning System — системы планирования ресурсов предприятия) может составить несколько недель независимо от количества рабочих мест.

Кастомизация. Система электронного документооборота может быть модернизирована посредством настройки или изменения программного кода. Если достаточно использования стандартной версии, внедрение происходит быстрее.

В зависимости от вышеперечисленных факторов внедрение автоматизации электронного документооборота происходит в срок от 1 – 2 недель до 5 – 6 месяцев. Чтобы внедрить программный комплекс для управления ресурсами компании, может потребоваться большее время.

Сегодня российский рынок наводнен программами разных разработчиков, предназначенных для автоматизации документооборота. Несмотря на то, что их стоимость невысока, ошибка в выборе в лучшем случае грозит бесполезно потраченным временем. Однако могут возникнуть и более серьезные проблемы, например, если в неудачной системе сгинула заявка на платеж или «зависла» работа по согласованию жизненно важного контракта.

С технической точки зрения, каждая из этих систем представляет собой хранилище документов, и каждая может быть оценена по следующим параметрам: карточки документов; безопасность; хранение и отслеживание нескольких версий документов; функции поиска; автоматические уведомления; маршруты прохождения документов и установка заданий пользователям; удобство интерфейса; сканирование и распознавание обрабатываемых документов.

Рассмотрим подробнее ключевые функции автоматизированных систем документооборота.

1) Карточка документа.

Как правило, в электронных системах документооборота хранятся и обрабатываются неструктурированные документы. Другими словами все то, что создается без жесткого шаблона в Word, Excel и т.д., с которым могла бы работать программа, вычлняя из документа необходимые данные. Для того чтобы, упорядочить и структурировать документы служит карточка документа, которая описывает его содержание по заданным параметрам (атрибутам): дата создания, автор, подразделение, тип документа и т.д. Именно они используются в дальнейшем при поиске нужных документов, при структурировании всего архива документов. Примером такого параметра может служить «тип документа»: договор, заявка на платеж и т.д.

Одна карточка, как правило, может содержать несколько файлов.

Еще один важный функционал систем документооборота, на который имеет смысл обратить внимание – это возможность и простота настройки карточки документа, а в идеале возможность поддерживать несколько разных типов карточек. Дело в том, что в системе может присутствовать несколько видов документов, которые описываются различными атрибутами. Например, конструкторская документация будет существенно отличаться по своим атрибутам от какого-либо бухгалтерского документа.

Некоторые системы содержат только заранее созданный один или несколько видов карточек документов и не предоставляют возможностей расширения набора атрибутов существующих и создания новых видов. Нельзя сказать, что подобные системы плохи по определению, но выбирать их надо с большой осторожностью, предварительно проанализировав потребности организации.

2) Система безопасности.

Одно из ключевых требований к корпоративным системам электронного документооборота – конфиденциальность документов, попадающих в систему. В идеале программа должна позволять разграничивать права доступа пользователей к разным документам. Например, может ли тот или иной пользователь просматривать, редактировать карточку того или иного документа, просматривать сам документ и т.д.

При выборе системы электронного документооборота стоит уделить внимание даже не столько наличию как такового разграничения прав доступа (любая программа сегодня обладает подобным функционалом), сколько – удобству настроек. Например, некоторые программы предусматривают только укрупненное деление всей базы документов на несколько зон ответственности. То есть создаются отдельные папки, к которым одни пользователи имеют доступ, а другие нет. С подобным будет сложно работать даже не слишком большой компании. К примеру, создается папка, в

которой хранятся все заявки на платеж. Сведения конфиденциальны и к ним дан доступ сотрудникам финансовой службы, генеральному и финансовому директору. Однако, при таком подходе получается, что руководители подразделений, не могут просматривать и редактировать свои же заявки.

3)Хранение нескольких версий.

Поскольку различные пользователи могут изменять одни и те же документы, возникает вопрос, какие именно изменения пользователь внес в документ. Также иногда бывает важно просмотреть всю историю изменений документа: когда и кто редактировал документ, что именно было исправлено в документе. Для решения подобных задач некоторые системы электронного документооборота хранят все версии документов. В каждой версии указывается автор изменений, дата изменений, поэтому всегда можно узнать, когда и какие изменения были внесены. Для организации оперативного документооборота, когда однажды зарегистрированный документ, например, служебная записка, не требует дальнейших изменений, без подобной функции вполне можно обойтись. Но, если программу планируется использовать для работы с регламентами организации, для согласования и хранения договоров, поддержка и хранение разных версий будет чрезвычайно полезна.

4)Поиск документов.

Любая система документооборота может хранить огромное количество документов, и практически в каждой реализована функция поиска. Однако стоит обратить внимание на то, как выстроен этот поиск. Функционал может быть самым разным. Особенно продвинутые программы позволяют создавать сложные запросы, которые работают с учетом морфологии русского языка, причем могут осуществлять поиск по неполному содержанию, например, находить фразу с точностью 80 процентов. Самые простые системы электронного документооборота ищут простое совпадение текстовой строки в документах.

5) Автоматическая рассылка уведомлений.

В процессе работы с документами пользователи меняют их содержание и содержание карточек документов. Системы электронного документооборота могут рассылать уведомления пользователям при изменении документов интересующих их документов. Подобные уведомления содержат описание сути внесенных изменений, указание автора, описание задания, в рамках которого проводились изменения. Как правило, любой пользователь системы, который имеет право на просмотр того или иного документа, может подписаться на получение уведомлений о внесенных в него правках. Подобный функционал, есть в большинстве программ, предназначенных для автоматизации документооборота. Различия, как правило, связаны со средствами рассылки. Электронная почта - самый распространенный механизм. Некоторые системы, используют внутренний формат, то есть прочитать уведомление можно только при входе в систему. Такой подход хорош только для компаний, в которых все сотрудники постоянно работают в системе.

6) Маршруты движения документов.

Любой документ, как правило, проходит через несколько этапов: создание, корректировка, визирование, снова корректировка и т.д. На каждом этапе с ним работают различные должностные лица компании. Например, для заявки на платеж таким маршрутом будет служить последовательность ее согласования. Нужно признать, что практически все системы электронного документооборота позволяют задавать подобную последовательность этапов. Однако, не все обладают инструментами контроля. В идеале в программе должна быть предусмотрена отчетность, позволяющая увидеть все активные задания для пользователей, посмотреть, какие задания просрочены, какие выполнены не в срок и т.п.

7) Сканирование и распознавание.

Для компаний, которые имеют большой объем входящих документов, важно организовать быстрый процесс обработки входящих документов. И если у системы электронного документооборота есть возможность поточного сканирования и распознавания документов, это во много упростит работу. Например, некоторые системы электронного документооборота в состоянии сканировать и распознавать, например, счета-фактуры, заносая необходимые цифры и данные в соответствующие поля карточки, откуда они могут быть уже переданы в комплексную информационную систему.

ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ДОКУМЕНТООБОРОТА В ООО «ТОРГМУР»

2.1. Общая характеристика ООО «ТоргМур»

Предприятие ООО «ТоргМур» -это Общество с ограниченной ответственностью, и осуществляет свою деятельность на основании Гражданского Кодекса РФ, Налогового кодекса РФ, Федерального закона РФ «Об обществах с ограниченной ответственностью¹²», Устава предприятия (прил.1) и др. нормативно-правовых актов. Юридический адрес: Мурманская область, г. Мурманск, ул. Ленина , 53.

Общество имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Общество может иметь гражданские права и нести гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами, если это не противоречит предмету и целям деятельности, определенно ограниченным уставом общества.

Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется федеральным законом, общество может заниматься только на основании специального разрешения (лицензии). Если условиями предоставления специального разрешения (лицензии) на осуществление определенного вида деятельности предусмотрено требование осуществлять такую деятельность как исключительную, общество в течение срока действия специального разрешения (лицензии) вправе осуществлять только виды деятельности, предусмотренные специальным разрешением (лицензией), и сопутствующие

¹² Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 8 февраля 1998 г. N 14-ФЗ (принят ГД ФС РФ 14.01.1998)//с изменениями от 28 декабря 2010 г. N 409-ФЗ.

виды деятельности. Общество считается созданным как юридическое лицо с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации юридических лиц. Общество создано без ограничения срока, если иное не установлено его уставом. Общество вправе в установленном порядке открывать банковские счета на территории Российской Федерации и за ее пределами. Общество имеет круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование на русском языке и указание на место нахождения общества. Печать общества может содержать также фирменное наименование общества на любом языке народов Российской Федерации и (или) иностранном языке. Общество имеет штампы и бланки со своим наименованием.

Рассмотрим подробнее характеристику деятельности организации.

Основным видом деятельности предприятия ООО «ТоргМур» является реализация продуктов питания, которая включает в себя следующие группы товаров: бакалея, консервы, чай, кофе, напитки, алкогольные напитки, хлебобулочные изделия, салаты, мясные и рыбные продукты, замороженные продукты, кондитерские изделия и др.

Организационная структура предприятия ООО «ТоргМур» представлена на рис.2.1. Таким образом, рис.2.1. показывает, что все отделы подчиняются генеральному директору. В каждом отделе есть начальник, ему непосредственно подчиняются работники данного отдела. Генеральный директор организует всю работу предприятия и несет ответственность за его состояние и деятельность. Он обеспечивает выполнение утвержденных для предприятия планов и заданий, принимает меры по своевременному снабжению предприятий продовольственными товарами и средствами материально-технического снабжения. А также устанавливает для каждого материально ответственного лица лимит товарных остатков; руководит внедрением прогрессивных форм обслуживания; обеспечивает соблюдение

работниками правил торговли; техники безопасности; санитарных требований.

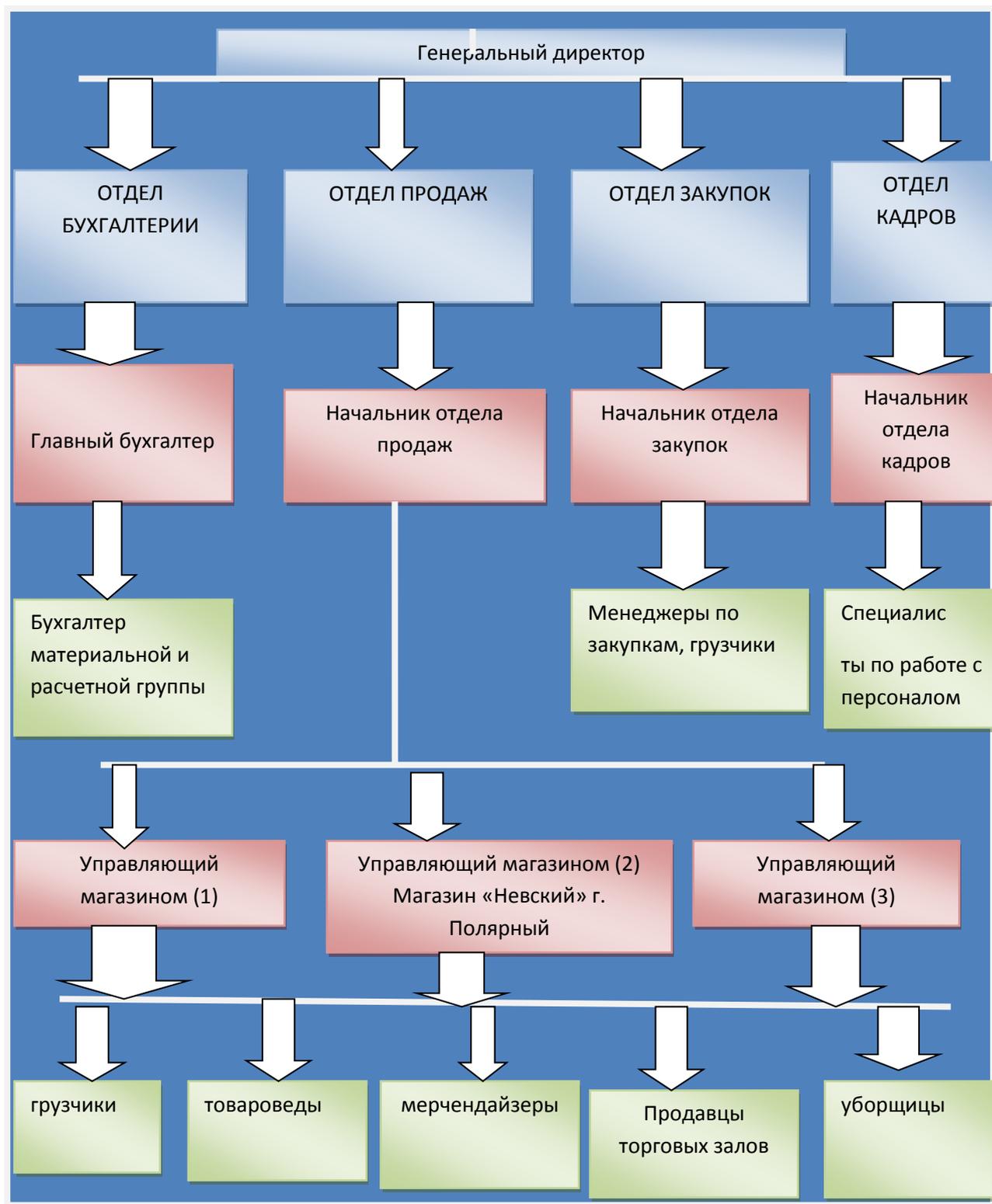


Рис.2.1. Организационная структура предприятия ООО «ТоргМур».

В обязанности генерального директора входит и рассмотрение жалоб и предложений, принятие мер по устранению отмеченных недостатков; обеспечить повышение квалификации работников предприятия общественного питания. Другие руководящие работники (начальник отдела продаж, начальник отдела закупок, главный бухгалтер) руководствуются в своей деятельности утвержденным генеральным директором должностным инструкциям, составленным на основе квалификационных характеристик должностей этих работников. Начальник отдела продаж является основным лицом, несущим ответственность за производственную деятельность предприятия и качество продукции, он является одновременно и помощником генерального директора. В функции начальника отдела кадров входят подбор, расстановка кадров, координирование работы аппарата и отдельных исполнителей, руководство подведомственными предприятиями и подчиненными работниками, принятие решений по вопросам деятельности предприятия или организации, контроль и обеспечение выполнения этих решений возложены на генерального директора и его заместителя.

Среднесписочная численность работников составляет 65 человек.

Рассмотрим количественный состав сотрудников организации ООО «ТоргМур». В настоящий момент на предприятии ООО «ТоргМур» среднесписочная численность составляет 65 человек, это руководители, специалисты, служащие и рабочие, табл.2.1.

Рабочие в организации ООО «ТоргМур»- это работники торговых залов, мерчендайзеры, грузчики, уборщицы и др. Наибольший удельный вес в общей структуре численности приходится именно на рабочих, их доля составляет 64,61% по состоянию на 2011 г. наблюдается прирост рабочих на 2 человека по отношению к показателю 2010 г. Также в структуре персонала имеются руководители, специалисты, служащие. Служащие- это охранники; специалисты- это бухгалтера, финансисты и т.д. Руководители- это генеральный директор и другие начальники подразделений.

Таблица 2.1.

Структура персонала ООО «ТоргМур» с 2009-2011 г.г.

| показатели | 2009 год | | 2010 год | | 2011 год | | Отклонение 2011 г. от 2009 г. | |
|--------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------------------------------|------------|
| | чело век | Доля, % | Чело век | Доля, % | Чело век | Доля, % | человек | Доля, % |
| Руководители | 8 | 12,3 | 8 | 12,3 | 8 | 12,3 | - | 0 |
| Специалисты | 10 | 15,87 | 10 | 15,87 | 10 | 15,38 | - | -0,49 |
| Служащие | 5 | 7,9 | 5 | 7,9 | 5 | 7,69 | - | -0,21 |
| Рабочие | 40 | 63,49 | 40 | 63,49 | 42 | 64,61 | +2 | +1,12 |
| итого | 63 | 100 | 63 | 100 | 65 | 100 | +2 | - |

По руководителям, специалистам и служащим на предприятии ООО «ТоргМур» не произошло никаких изменений. Так, число руководителей, служащих и специалистов составляет 8, 10 и 5 человек соответственно на протяжении анализируемого периода. Небольшой удельный вес приходится на служащих, так их доля составляет 7,69% по состоянию на 2011 г. на долю руководителей и специалистов приходится 12,3% и 15,38% соответственно, рис. 2.2.

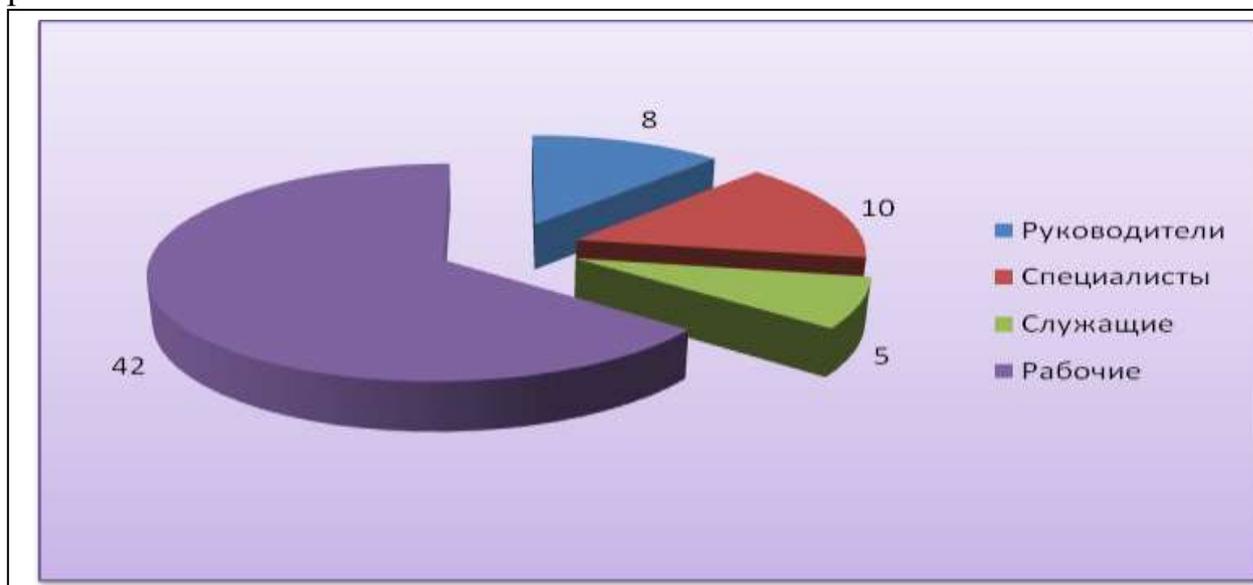


Рис. 2.2. Структура персонала ООО «ТоргМур» в 2011 г.

Рассмотрим качественную характеристику персонала. Она характеризуется уровнем образования, разрядом рабочего, стажем работы по специальности. Проведем качественный анализ персонала предприятия ООО

«ТоргМур» по уровню образования и стажу работы. Образовательный уровень персонала ООО «ТоргМур» представлен в табл.2.2.

Таблица 2.2

Образовательный уровень персонала ООО «ТоргМур» на 2011 г.

| № п/п | образование | 2011 год, человек | 2011 год, % |
|-------|----------------------|----------------------|-------------|
| 1 | Высшее | 16 | 24,6 |
| 2 | Незаконченное высшее | 4 | 6,15 |
| 3 | Среднее специальное | 37 | 56,9 |
| 4 | Среднее | 8 | 12,3 |
| 5 | итого | 65 | 100 |

Данные табл.2.2 показывают, что наибольший удельный вес в общей численности приходится на работников имеющих среднее специальное образование. Их доля составляет более 50%. Высшее и незаконченное высшее имеют 16 и 4 человека соответственно, а это 24,6% и 6,15% от общего числа работающих на предприятии. Среднее образование имеется у 8 человек, а это 12,3%. Таким образом, в целом на предприятии все работники имеют достаточно высокий уровень образования, большая часть работников имеет среднее специальное образование.

Характеристика персонала предприятия ООО «ТоргМур» по стажу работы с 2009- 2011 г.г. представлена в табл.2.3.

Данные табл. 2.3. показывают, что в течении анализируемого периода наблюдается увеличение численности на 2 человека или на 40% по сравнению с показателем 2009 г., в том числе произошло увеличение численности работников со стажем до 1 года. Т.е. наблюдается снижение общего среднего стажа работников предприятия ООО «ТоргМур», хотя это снижение незначительное. На предприятии ООО «ТоргМур» практически отсутствует текучка кадров, поэтому существенных изменений как в образовательном уровне, так и по стажу работы не произошло.

Таблица 2.3

Характеристика персонала предприятия ООО «ТоргМур» по стажу работы с 2009- 2011 г.г.

| Стаж работы | 2009 год, человек | 2010 год, человек | 2011 год, человек | Отклонение 2011 г. к 2009 г. | |
|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------|------------------|
| | | | | чел. | Темп роста, % |
| До 1 года | 5 | 5 | 7 | +2 | 140,0 |
| До 5 лет | 23 | 23 | 23 | - | - |
| До 10 лет | 29 | 29 | 29 | - | - |
| Более 10 лет | 6 | 6 | 6 | - | - |
| итого | 63 | 63 | 65 | +2 | - |

На предприятии ООО «ТоргМур» существует децентрализованная форма организации работы с документами. Децентрализованная форма организации делопроизводства предполагает создание самостоятельной службы делопроизводства в каждом структурном подразделении. Предприятие ООО «ТоргМур» является небольшим, здесь нет отдельного секретаря, все работы по документообороту выполняет генеральный директор и управляющие магазином 1,2,3 (управляющие филиалами). Таким образом, служба ДОУ состоит из 4 человек, рис.2.3.



Рис.2.3. Структура службы ДОУ на предприятии ООО «ТоргМур».

Основная задача службы ДОУ ООО «ТоргМур» является своевременная обработка и передача на разные уровни, управленческой информации, необходимой для осуществления функций: внедрение на предприятии единого порядка работы с документами в соответствии с ГСДОУ и иными нормативно-методическими и организационно-

распорядительными документами; осуществление методического руководства организацией работы с документами в структурных подразделениях предприятия; обеспечение действенного контроля над соблюдением установленного порядка работы с документами; совершенствование форм и методов работы должностных лиц предприятия с документами.

Качественная и количественная характеристика службы ДОУ на предприятии ООО «ТоргМур» представлена в табл.2.4.

Таблица 2.4

Качественная и количественная характеристика службы ДОУ на предприятии ООО «ТоргМур»

| №п/п | Служба ДОУ | Количество человек | образование | Стаж работы, лет |
|------|--------------------------|--------------------|-------------|------------------|
| 1 | Генеральный директор | 1 | высшее | 15 |
| 2 | Управляющий магазином №1 | 1 | высшее | 8 |
| 3 | Управляющий магазином №2 | 1 | высшее | 7 |
| 4 | Управляющий магазином №3 | 1 | высшее | 4 |

Таким образом, все работники службы ДОУ предприятия ООО «ТоргМур» имеют высшее образование и достаточно большой опыт работы. Большой опыт работы имеет генеральный директор, который составляет 15 лет, управляющие магазинами (филиалами) имеют средний опыт работы который составляет 6,3 лет. Следовательно, на основании представленных данных можно сделать вывод, что для оптимальной организации работы с документами в организации должен быть работник, отвечающий за ведение делопроизводства. Это может быть делопроизводитель, на которого возложено выполнение делопроизводственных функций. Для того, чтобы

дать полную оценку существующей системы документооборота на ООО «ТоргМур» необходимо провести анализ.

2.2. Анализ существующей системы документооборота на предприятии ООО «ТоргМур»

Проведем анализ существующей системы документооборота на предприятии ООО «ТоргМур». На данном предприятии ООО «ТоргМур» используется бумажный способ учета документации. Бумажный- означает, что все операции отражаются в документах, которые оформляются только на бумажном носителе с указанием обязательных реквизитов и удостоверяются подписями составителей. Такой способ требует существенных затрат времени и материальных ресурсов на создание, обращение и хранение документации. Также имеется риск безвозвратной утраты документа в случае уничтожения материального носителя. Схематично схема движения документов предприятия ООО «ТоргМур» представлена на рис. 2.4.

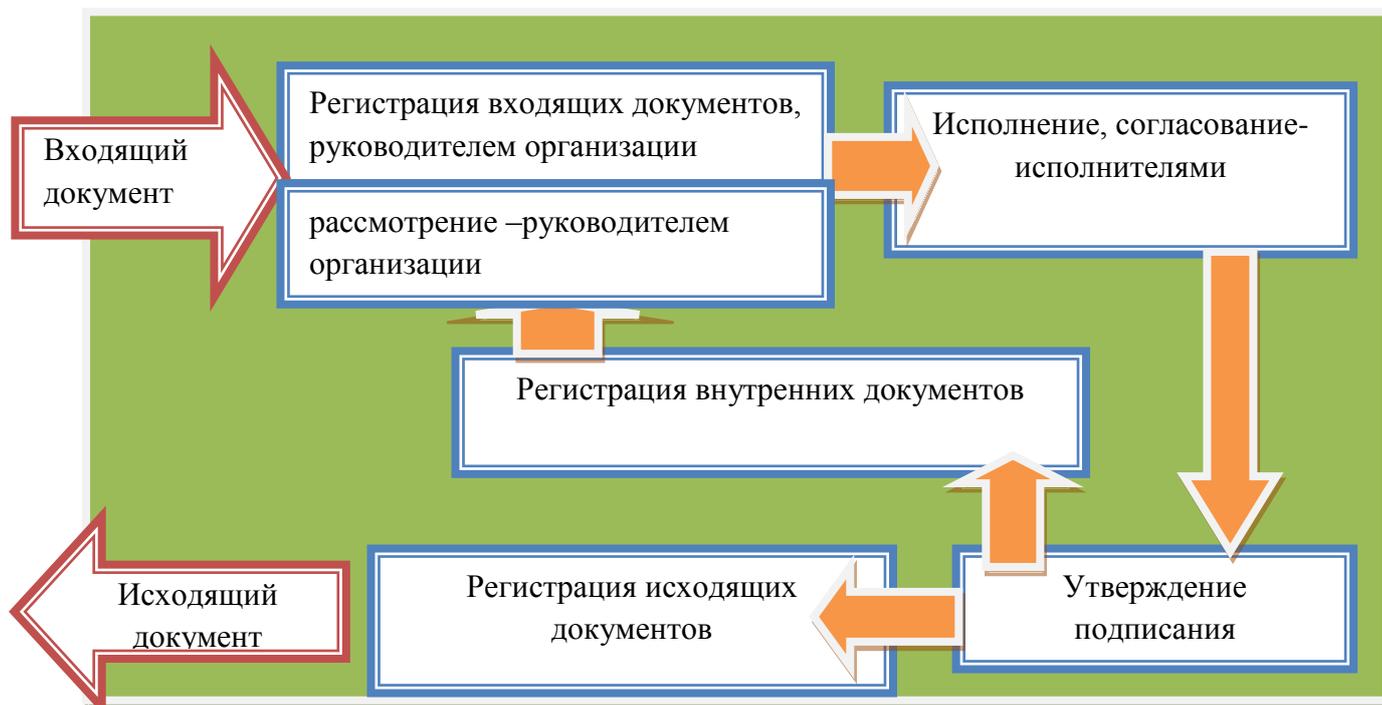


Рис.2.4. Схема документооборота на предприятии ООО «ТоргМур».

Система движения документов предприятия включает в себя: регистрацию входящих, исходящих и внутренних документов руководителем организации, рассмотрение –руководителем организации, исполнение, согласование- исполнителями, утверждение подписания. Таким образом, на предприятии ООО «ТоргМур» существуют три типа документов: входящие, исходящие и внутренние, табл.2.5.

Таблица 2.5

Документопоток организации ООО «ТоргМур»

| № п/п | Вид документа | классификация |
|-------|----------------------|--|
| 1 | Входящие документы | законы, указы, постановления, решения, указания, инструкции, распоряжения, поручения, приказы, доверенности, договоры, письма (предложения, сопроводительные, гарантийные, рекламные, информационные, запросы и др.), заявления, факсограммы, сообщения, переданные по электронной почте, телеграммы, отчеты о хозяйственной, финансовой, управленческой деятельности, налоговая отчетность, счета-фактуры, докладные записки, акты, обращения граждан, ходатайства, коллективные обращения. |
| 2 | Исходящие документы | распорядительные документы (постановления, приказы, поручения), письма (информационные, гарантийные и др.), бухгалтерская и налоговая отчетность, счета-фактуры, договора и др. В вышестоящие организации направляют докладные записки, отчеты, справки, обзоры, письма, телеграммы, телефонограммы, факсы, сообщения, переданные по электронной почте. |
| 3 | Внутренние документы | докладные, объяснительные записки, протоколы, акты, заявления, устав, должностные инструкции и т.д. |

Обработка входящих документов в ООО «ТоргМур» включает: прием и первичную обработку документов; предварительное рассмотрение и распределение документов; регистрацию; рассмотрение документов руководством; передачу на исполнение.

1) Первичная обработка документов:

Прием и первичная обработка документов на предприятии осуществляются управляющими магазинами. Входящие документы в ООО «ТоргМур» получают по почте, по электронной почте или по факсу.

2) Предварительное рассмотрение:

После получения проверяется правильность доставки корреспонденции. Если она доставлена не по адресу, ее пересылают отправителю. Конверты вскрываются, за исключением с надписью «лично», оценивается физическое состояние документов (поврежденность текста, неполное получение факсимильного сообщения), проверяется наличие приложений. Как правило, конверты уничтожаются, за исключением случаев, когда по штемпелю на конверте можно установить дату отправления или получения документа или адрес отправителя. Тогда конверт подкалывают к документу. Если текст документа поврежден, отсутствуют приложения, то составляется акт. Один экземпляр акта вместе с полученными документами отсылается адресату. Заказные письма принимаются под расписку. Если документ имеет надпись «СРОЧНО», на нем проставляют время получения. Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения входящей корреспонденции на документы, требующие специального рассмотрения руководством организации или структурных подразделений, для того, чтобы освободить руководителя от рассмотрения второстепенных вопросов, ускорить движение документов и их исполнение.

3) Распределение документов:

Распределение входящих документов между руководством о распределении обязанностей между руководством, где закрепляются направления деятельности за каждым должностным лицом. Передача документов на рассмотрение руководящему составу организации производится исходя из важности содержания документа и в соответствии с функциями и компетенцией должностных лиц, которым документ направляется на рассмотрение на основании установленного в организации распределения обязанностей.

4) Регистрация документов:

Учет входящих документов состоит в проставлении отметки о поступлении. Она включает учетный порядковый номер документа и дату поступления (при необходимости часы и минуты). Отметка проставляется в правом нижнем углу первого листа документа. Она может проставляться в виде штампа от руки или штемпелевателем. Факсимильное изображение документа имеет дату получения, поэтому в нем следует проставить лишь порядковый номер. Затем документы, подлежащие регистрации, вносятся в регистрационную форму, установленную в организации (журнал, карточка, электронная карточка).

5) Рассмотрение руководством:

Рассмотрение документа руководством состоит в том, что соответствующее должностное лицо пишет на нем резолюцию, т.е. принятое им решение по информации, содержащейся в документе. Резолюция переносится в регистрационную форму.

б) Передача на исполнение:

Передача документа на исполнение осуществляется после рассмотрения его руководством. Документы исполняются в срок, поэтому входящие документы обязательно передаются исполнителю в день его получения и регистрации или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время. Если документ требует немедленного исполнения, он может быть передан непосредственно исполнителю, но обязательно с сообщением об этом руководителю. Если документ предназначен к исполнению несколькими исполнителями, по согласованию с ответственным исполнителем, его передают поочередно каждому или для всех исполнителей, обозначенных в резолюции, или снимают ксерокопии. Всю работу по подготовке проекта документа организует ответственный исполнитель.

Таким образом, основными задачами обработки входящих документов на ООО «ТоргМур» являются: проверка правильности доставки документов;

проверка целостности вложений и физического состояния полученных документов; фиксация факта получения документов; подготовка их к исполнению; передача документов исполнителям.

Исходящие — документы, созданные в пределах организации и отправляемые из нее в другие учреждения или частным лицам, приславшим обращение. Обработка исходящих документов на ООО «ТоргМур» включает: составление чернового документа; подготовку проекта документа; его согласование (визирование); удостоверение документа; отправку документа. За подготовку проекта исходящего документа отвечает исполнитель. Он координирует действия других исполнителей, указанных в резолюции. Ответственный исполнитель имеет право: созывать соисполнителей на рабочие совещания, требовать от них все необходимые материалы, устанавливать очередность работы между соисполнителями. В процессе подготовки исходящего документа исполнитель самостоятельно осуществляет составление черновика, подготовку проекта документа, его согласование (визирование). Руководитель, ознакомившись с проектом документа, может сразу удостоверить его своей подписью, а может внести замечания, поправки и передать его на доработку. Тогда исполнитель дорабатывает документ в соответствии с замечаниями» вновь собирает визы согласования. Возврат проекта может повторяться, и каждый раз исполнитель должен повторять всю процедуру подготовки проекта документа от начала до конца.

Основными требованиями при обработке исходящих документов в ООО «ТоргМур» являются: проверка правильности оформления проекта документа в соответствии с установленными правилами; проверка наличия удостоверяющих реквизитов; проставление исходящего регистрационного индекса; обработка документа для отправки.

Обработка отправляемой корреспонденции включает: сортировку; вложение в конверты; адресование; сдачу в отделение связи. Принимая

документы для отправки на ООО «ТоргМур», проверяется: правильность оформления документов (наличие подписи, даты, регистрационного индекса, отметку о категории отправления); наличие приложений, указанных в отправляемом документе, и соответствие количества экземпляров количеству адресатов; правильность адресования, наличие номера записи, если документ отправлялся по факсу. Документы, направляемые в один адрес, могут быть вложены в один конверт. На заказную корреспонденцию в делопроизводственной службе составляется опись рассылки, в конце которой проставляется фамилия сотрудника, ее подготовившего, и дата отправки. Документы на машинных носителях принимаются только при наличии сопроводительного письма. Все документы, исходящие из организации, должны быть обработаны и отправлены в тот же день или не позднее первой половины следующего рабочего дня.

Обработка внутренних документов на этапах их подготовки и оформления проходит путь подготовки исходящих документов (составление черновика, подготовка проекта документа, его согласование (визирование), удостоверение, регистрацию, отправление), а на этапе исполнения — входящих документов (прием, предварительное рассмотрение, регистрацию, рассмотрение руководством, передачу на исполнение). Внутренние документы имеют ряд особенностей их обработки, которые определяются видовой принадлежностью документов: проекты приказов обязательно визируются генеральным директором; протокол не имеет этапа подготовки проекта, а также согласования и визирования. Передача документов входящих, исходящих и внутренних на ООО «ТоргМур» осуществляется с помощью технических средств.

Проведем анализ динамики документооборота на предприятии ООО «ТоргМур» с 2009-2011 г.г, табл.2.6.

Таблица 2.6

Анализ динамики документооборота ООО «ТоргМур» с 2009-2011 г.г.

| Наименование документа | 2009 год, кол-во документов | 2010 год, кол-во документов | 2011 год, кол-во документов | Отклонение 2011 г. к 2009 г. |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Входящие всего, в т.ч. по подразделениям: | 432 | 474 | 491 | +59 |
| Подразделение № 1 | 233 | 243 | 274 | +41 |
| Подразделение № 2 | 132 | 156 | 144 | +12 |
| Подразделение № 3 | 67 | 75 | 73 | +6 |
| Исходящие всего, в т.ч. по подразделениям: | 398 | 402 | 417 | +19 |
| Подразделение № 1 | 212 | 217 | 213 | +1 |
| Подразделение № 2 | 120 | 124 | 119 | -1 |
| Подразделение № 3 | 66 | 61 | 85 | +19 |
| Внутренние всего, в т.ч. по подразделениям: | 117 | 104 | 123 | +6 |
| Подразделение № 1 | 62 | 67 | 72 | +10 |
| Подразделение № 2 | 29 | 24 | 31 | +2 |
| Подразделение № 3 | 26 | 13 | 20 | -6 |
| Итого всех документов в год | 947 | 980 | 1031 | +84 |
| В среднем за день | 2,5 | 2,6 | 2,8 | +0,3 |

Данные табл.2.6 показывают, что в течении анализируемого периода наблюдается увеличение общего количества документов на 84 и по состоянию на 2011 г. число документов составило 1031, рис. 2.6. В том числе произошло увеличение числа входящих и исходящих документов на 59 и 19 единиц. Больше всего документов обрабатывается в подразделении № 1. Наибольший удельный вес в общей структуре приходится на входящие документы, табл.2.7. так, доля входящих документов в 2011 г. составила 47,62%, а это на 2% больше по отношению к началу анализируемого

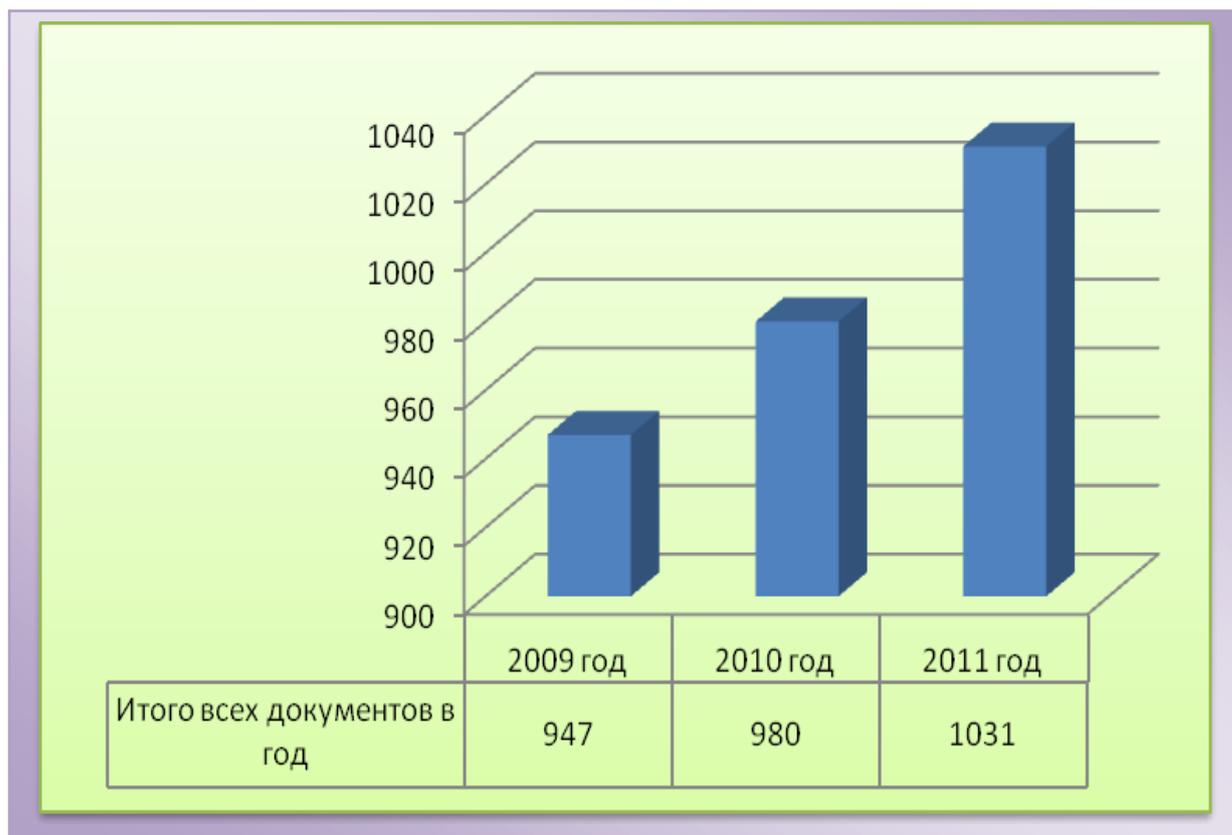


Рис.2.6. Динамика документооборота на предприятии ООО «ТоргМур» с 2009-2011 г.г.

Таблица 2.7.

Анализ структуры документооборота ООО «ТоргМур» с 2009-2011 г.г.

| Наименование документа | 2009 год | | 2010 год | | 2011 год | | Отклонение 2011 г. к 2009 г. | |
|-----------------------------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|------------------------------|---------|
| | Кол-во | Доля, % | Кол-во | Доля, % | Кол-во | Доля, % | Кол-во | Доля, % |
| Входящие всего | 432 | 45,62 | 474 | 48,36 | 491 | 47,62 | +59 | +2,0 |
| Исходящие всего | 398 | 42,03 | 402 | 41,02 | 417 | 40,44 | +19 | -1,59 |
| Внутренние всего | 117 | 12,35 | 104 | 10,61 | 123 | 11,93 | +6 | -0,42 |
| Итого всех документов в год | 947 | 100% | 980 | 100 | 1031 | 100 | +84 | - |

периода. На долю исходящих документов приходится 40,44%, а это на 1,59% ниже, чем в 2009г. Хотя количество исходящих документов увеличилось, а изменение доли входящих документов свидетельствует об общем изменении структуры документов. Небольшой удельный вес приходится на внутренние документы организации и составляет 11,93% от общего количества документов.

В целом в течении 2009-2011 г.г. наблюдается рост всех видов документов: внутренних, входящих и исходящих. В связи с тем, что на предприятии наблюдается ежегодное увеличение документопотока, это влияет увеличение количества времени на обработку всех видов документов, целесообразно рассмотреть количество затраченного времени на обработку документов службы ДОУ предприятия ООО «ТоргМур» с 2009-2011 г.г., табл.2.8.

Таблица 2.8

Затраты времени на обработку документов службы ДОУ предприятия ООО
«ТоргМур»

| № п/п | Основные виды документов | 2009 год | 2010 год | 2011 год | Отклонение 2011 г. от 2009 г. |
|-------|--|------------|------------|------------|-------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Выписка счетов, составление договоров и контроль оплаты, час | 126 | 119 | 121 | -5 |
| 2 | Составление актов списания материальных ценностей, час | 23 | 19 | 21 | -2 |
| 3 | Формирование списка дебиторов, кредиторов, час | 13 | 10 | 11 | -2 |
| 4 | Приём по личным вопросам | 24 | 33 | 27 | +3 |
| 5 | Составление приказов, поручений, час | 138 | 142 | 121 | -17 |
| 6 | Рассмотрение заявлений, час | 134 | 122 | 100 | -34 |
| 7 | Обработка входящих и исходящих писем, час | 108 | 102 | 138 | +30 |
| 8 | Другие работы, связанные с обработкой документации, час | 127 | 167 | 286 | +159 |
| 9 | Доставка документации в центральный офис, час | 96 | 98 | 98 | +2 |
| 10 | Итого затраты времени на обработку документов | 789 час | 812 час | 923 час | +134 |
| 11 | Общее количество обработанных документов | 947 | 980 | 1031 | +84 |
| 12 | Средняя продолжительность обработки одного документа, мин. | 49,99 мин. | 49,71 мин. | 53,71 мин. | +3,72 мин. |

Данные табл.2.8 показывают, что на предприятии ООО «ТоргМур» наблюдается увеличение затрат времени на обработку документов на 134 часа и на конец анализируемого периода количество часов потраченных на обработку документов составило 923 часа, рис. 2.7.

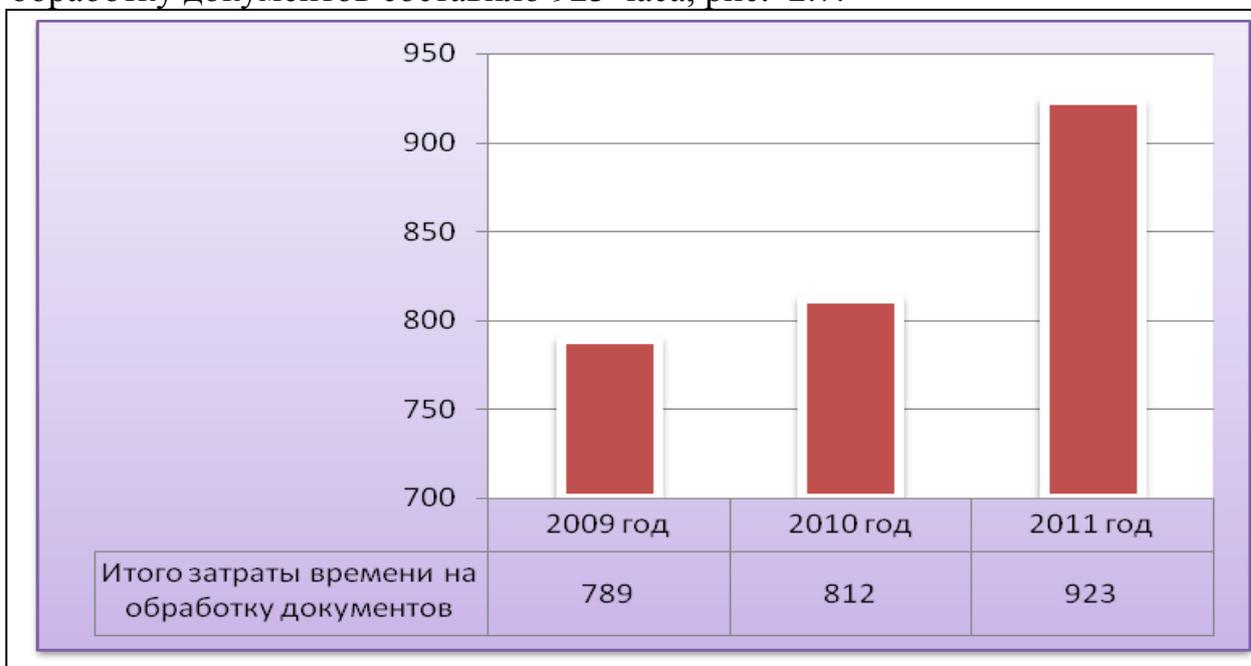


Рис.2.7.Динамика затраченного времени на обработку документов организации ООО «ТоргМур» с 2009-2011г.г.

Произошло увеличение часов на обработку входящих и исходящих писем на 30 часов, а также на другие виды работ, связанные с обработкой документации на 159 час. Снизилось число часов на следующие виды документации: выписка счетов, составление договоров и контроль оплаты; составление приказов, поручений; рассмотрение заявлений; составление актов списания материальных ценностей; формирование списка дебиторов, кредиторов. Но в целом средняя продолжительность обработки одного документа увеличилась на 3,72 мин. и составила на конец анализируемого периода 53,71 мин., что следует оценить отрицательно. Таким образом, увеличение общего количества часов на обработку документов организации ООО «ТоргМур» связано прежде всего с увеличением общего количества документации на предприятии, а также увеличением времени обработки одного документа.

Немаловажное значение в организации документооборота предприятия ООО «ТоргМур» имеют показатели качества делопроизводства. Основными показателями качества делопроизводства являются следующие показатели: процент выполнения поручений руководства, средняя длительность поиска документа, средняя длительность обработки одного документа, количество утраченных документов и др.

Важнейшим показателем документооборота предприятия является процент выполнения поручений руководства. Практически любой вид управленческой деятельности организации связан с исполнением поручений ее руководства, поэтому контроль за исполнением поручений наладить важно. Поручения на предприятии ООО «ТоргМур»: проставляются в виде резолюций на внутренних и входящих документах (например, на докладных записках и письмах); сформулированы в распорядительных документах (в приказах и распоряжениях).

Сроки исполнения поручений в организации ООО «ТоргМур» устанавливаются самим руководителем, создавшим поручение. В отдельных случаях срок исполнения поручений может быть установлен локальным актом организации либо внешним нормативным регулирующим документом.

Поручение подлежит исполнению в установленный в нем срок. Если в качестве срока исполнения установлен период времени, началом его считается дата подписания поручения. Поручение, содержащее указание «срочно», подлежит исполнению в 3-дневный срок. Указание «оперативно» предусматривает 10-дневный срок исполнения поручения. Если срок исполнения в поручении не указан, оно подлежит исполнению в срок до 1 месяца с даты его подписания (до соответствующего числа следующего месяца, а если в следующем месяце такого числа нет, то до последнего дня месяца). Если последний день срока исполнения поручения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

Виды поручений руководителя ООО «ТоргМур» и сроки его исполнения оформляются исполнительным листом по контролю исполнительской дисциплины, табл.2.9

Таблица 2.9

Исполнительный лист по контролю исполнительской дисциплины по поручениям руководителя ООО «ТоргМур»

| № п/п | Автор поручения | Содержание поручения | Срок исполнения | исполнитель |
|-------|-----------------|---|-----------------|---------------------------|
| 1 | Директор | Выяснить обоснованность претензии по неустойке | До 12.12.12г. | Главбух |
| 2 | Директор | Подготовить отчет о транспортных расходах | До 10.11.12г. | Главбух |
| 3 | Директор | Подготовить отчет о необходимых товарно-материальных ценностях | До 17.08.12г. | Управляющий магазином № 2 |
| 4 | Директор | Разработать приказ о приеме работника Сидорова П.П. на работу | 22.09.12 г. | Начальник отдела кадров |
| 5 | Директор | Рассмотреть заявление о приеме на работу работника Грибову П.Д. | До 09.06.12г. | Начальник отдела кадров |
| 6 | Директор | Подготовить отчет об отработанном времени работников за ноябрь 2012 г. | До 10.12.12г. | Начальник отдела кадров |
| 7 | Директор | Подготовить налоговую отчетность за 3 квартал 2012 г. | До 06.12.12. | Главбух |
| 8 | Директор | Разработать и заключить договор на поставку продукции с ООО «Продукты» | До 02.03.12г. | Начальник отдела продаж |
| 9 | Директор | Предоставить список наиболее выгодных поставщиков молочной продукции | До 05.03.12г. | Начальник отдела продаж |
| 10 | Директор | Предоставить список наиболее выгодных поставщиков мясных полуфабрикатов | До 08.05.12г. | Начальник отдела продаж |

Для руководства ООО «ТоргМур» в форме статистической сводки обобщаются сведения о поставленных, исполненных, а также переходящих на другой отчетный период поручениях. Чтобы обеспечить возможность более эффективного управления исполнительской дисциплиной, используются разные модели отчетов. На предприятии ООО «ТоргМур»

сводный отчет об исполнительской дисциплине выглядит следующим образом, табл.2.10.

Таблица 2.10

Сводный отчет об исполнительской дисциплине по поручениям
руководства в ООО «ТоргМур» в 2011 г.

| показатели | Значение показателей | |
|---|---------------------------|--------------|
| 1.Дата составления отчета | 20.01.2012г. | |
| 2.Отчетный период | 01.01.2011г.-31.12.2011г. | |
| 3.Качество исполнения поручений: | Количество, ед. | Доля, % |
| 3.1.Общее количество выданных поручений | 72 | 100,0 |
| 3.2.Исполненные поручения | 55 | 76,38% (76%) |
| 3.3.Неисполненные поручения | 17 | 23,61% (24%) |

Таким образом, в 2011 г. руководителем ООО «ТоргМур» было выдано 72 поручения, из них 55 были исполнены, 17 поручений не были исполнены по тем или иным причинам. Следовательно, процент выполнения поручений руководства составляет 76%.

Рассмотрим другие показатели качества делопроизводства на предприятии ООО «ТоргМур» и обобщим все показатели качества документооборота в табл.2.11.

Таблица 2.11.

Показатели качества делопроизводства на предприятии ООО «ТоргМур»

| № п/п | Показатели качества делопроизводства | 2011 год |
|-------|--|----------|
| 1 | Средний процент выполнения поручений руководства, в % от общего количества | 76% |
| 2 | Недовыполнение поручений руководства, в % | 24% |
| 3 | Средняя длительность поиска документа, мин. | 8,0 |
| 4 | Средняя длительность обработки одного документа, мин. | 53,71 |
| 5 | Количество утраченных документов, штук | 27 |
| 6 | Количество утраченных документов в % от общего количества | 2,6% |

Основные показатели качества документооборота на любом предприятии, в том числе и на ООО «ТоргМур» являются: своевременное выполнение поручений руководства, своевременная обработка всех видов документов, снижение длительности поиска документа, низкая длительность обработки документа, исключение потерь документов.

Показатели качества делопроизводства на предприятии ООО «ТоргМур» представленные в табл.2.11. показывают, что средний процент выполнения поручений руководства составляет 76%, т.е. невыполнение поручений руководства составляет 24%, это связано с тем, что на предприятии существует бумажный документооборот, который требует значительных затрат времени и привлечения дополнительного персонала для обработки документации. В связи с этим часть поручений руководства выполняются несвоевременно. Также наблюдается, что произошло количество утраченных документов в 2011 г. в количестве 27 штук. В целом процент утраченных документов составил 2,6% от общего количества документации, что также является отрицательным фактором организации документооборота в организации ООО «ТоргМур». Средняя длительность обработки одного документа в 2011 г. составила 53,71 мин., а это больше на 3,72 мин. больше по отношению к показателю 2009 г.

Таким образом, на предприятии имеется ряд существенных недостатков организации документооборота, в связи с этим необходимо обосновать основные направления совершенствования системы документооборота на предприятии ООО «ТоргМур».

2.3. Обоснование необходимости мероприятий, направленных на совершенствование системы документооборота ООО «ТоргМур»

Проведенный выше анализ по предприятию ООО «ТоргМур» показал, что в организации существующая система документооборота имеет ряд недостатков. Прежде всего, это связано с тем, что в организации нет работника который отвечал бы за делопроизводство. Организация делопроизводства является одним из самых важных моментов на предприятии любой формы собственности, та как процесс управления включает в себя планирование, организационные вопросы, кадровые вопросы, финансирование и др., все это собирается, обрабатывается, и передается в огромное количество информации, носителем которой является документ. Все этапы работы должны быть регламентированы, в индивидуальной для предприятия ООО «ТоргМур» инструкции по делопроизводству. Следовательно, на ООО «ТоргМур» необходимо ввести штатную единицу: секретарь-делопроизводитель.

Существенным недостатком в ООО «ТоргМур» также является то, что документооборот не автоматизирован, используется бумажный способ учета документации, часть документов ежегодно теряется, несвоевременно осуществляется обработка документов, произошло увеличение длительности обработки одного документа и в целом длительность обработки всех входящих, исходящих и внутренних документов возросла в 2011 г. по сравнению с тем же показателем 2009 г. Основные недостатки системы документооборота на предприятии ООО «ТоргМур» можно представить в виде схемы, рис.2.8.

Рассмотрим подробнее основные недостатки бумажного документооборота. Особенностью бумажного документа является его привязка к материальному носителю. В случае уничтожения носителя –



Рис.2.8. Основные недостатки организации документооборота ООО «ТоргМур».

теряется и непосредственно документ. Электронный документ не привязан к носителю. Оригинал и копия электронного документа неразличимы – они могут существовать на многих носителях и являться одним и тем же документом. Для обеспечения достоверности, физической и

информационной целостности документов такого типа следует принимать специальные меры по защите и разграничению доступа.

К наиболее важным недостаткам бумажного документооборота относятся: расходы на закупку бумаги; архивы документов, сокращающие дорогую офисную площадь; поиск в бумажных архивах, который занимает в лучшем случае несколько минут, в худшем вообще может не увенчаться успехом; свойство бумажных носителей терять первоначальный вид от течения времени; сложности реализации гибкого управления правами доступа к документам; неизбежность перемещение бумажного документа по маршрутам информационных потоков с излишними тратами временных ресурсов; сложность централизации бумажного документооборота в организации с рассредоточенной структурой производства, как единую точку информационной поддержки; сложность применения проводной и беспроводной электронной передачи данных, связанной с закупкой специализированного оборудования.

Недостатки бумажного документооборота стали особенно очевидными в век высоких технологий. По данным исследования Siemens Business Services, проведенного еще в 2000 г., в развивающихся компаниях бумажный документооборот с каждым годом возрастает примерно на 15-25%, порядка 30% времени рабочих групп тратится на поиски и согласование документов, 6% документов безвозвратно теряются, каждый внутренний документ копируется до 20 раз, в среднем каждый сотрудник тратит 150 часов в год на поиск утерянной информации, что в дальнейшем результате приводит к значительному снижению производительности труда персонала компаний.

На предприятии ООО «ТоргМур» полностью отказываться от бумажных документов невозможно, но возможно значительно сократить объёмы их использования во внутреннем документообороте организаций и при обмене документами между организациями.

При автоматизации систем хранения и передачи производственных данных преследуются основные цели перехода на электронный документооборот:

1. Увеличение эффективности работы с документами
2. Повышение качества управленческого труда
3. Обеспечение надёжной защиты информации
4. Повышение действенности контроля исполнения документов
5. Уменьшение издержек, связанных с документами

Управление информационным обеспечением, в рамках документооборота, ООО «ТоргМур» на современных этапах развития – сложная организационно-техническая задача. Без решения данной задачи в области документооборота предприятия ООО «ТоргМур» могут возникнуть ситуации тормозящие производство. Потеря документов, затягивание согласования – эти и многие другие отрицательные последствия неграмотного управления документами можно избежать, внедрив автоматизированную корпоративную систему электронного управления документами.

Системы управления документацией являются основным средством автоматизации предприятия ООО «ТоргМур», преобразовывая документооборот из бумажной в электронную форму. Автоматизация документооборота подразумевает возможность использования информации из базы данных, уменьшение ввода информации вручную, что дает выигрыш во времени и в снижении количества ошибок. Помимо форм документов, в базе данных системы управления документооборотом хранятся данные (адреса, номера договоров, даты заключения договоров, суммы и т.д.), которые могут потребоваться во многих документах (договорах, приказах, актах выполненных работ и т.д.). Один раз введенная вышеуказанная информация позволяет формировать документы, требуемые в административных структурах. Также такая система включает все данные о

сотрудниках, работающих с ней и о данных преобразованных этими сотрудниками, что в дальнейшем может потребоваться при восстановлении системы или даже при привлечении к ответственности на порчу данных.

В настоящее время существует множество программных продуктов, направленных на автоматизацию документооборота организации.

В целом возможностями этих программ являются следующие:

1) Возможность ведения нескольких организаций.

2) Возможность включения или отключения автоматического формирования номера документа.

3) Возможность настройки правил автоматического формирования номера документа для входящей и исходящей корреспонденции и внутренних документов в виде "Префикс" + "Номер по счетчику".

4) Возможность постановки документа на контроль, цветовое выделение в журналах документов, стоящих на контроле.

5) Оповещение по сроку исполнения для ответственных исполнителей в журналах входящих и внутренних документов.

6) Возможность настройки оповещения.

7) Печать журналов.

8) Карточка документа, экспорт карточки в MS Word.

9) Возможность привязки к карточке изображений документа (любое количество отсканированных листов).

10) Приложения к входящим и внутренним документам.

11) Привязка документа к бумажному архиву.

12) Возможность организации связи между журналами входящих и внутренних документов.

13) Поиск в журналах.

14) Справочники.

15) Возможность установки входа в программу по паролю.

16) Функции переиндексации таблиц, архивирования базы, восстановления базы из архива и др.

Таким образом, в настоящее время ООО «ТоргМур», жизненно важно совершенствовать ДОУ. Потому что документационное обеспечение управления оказывает непосредственное влияние на качество принятия управленческих решений.

Немаловажным фактором для увеличения прибыльности и доходности любого предприятия, является рост масштабов предприятия и численности его сотрудников, тогда вопрос об эффективности документационного обеспечения управления становится все более актуальным. В данном случае предприятие ООО «ТоргМур» является небольшим по масштабам, но в перспективе, планируя увеличение и расширение географии бизнеса ООО «ТоргМур», могут возникнуть основные проблемы: руководство теряет целостную картину происходящего; структурные подразделения, не имея информации о деятельности друг друга, перестают слаженно осуществлять свою деятельность, неизбежно падает качество обслуживания клиентов и способность организации поддерживать внешние контакты; следствием этого становится падение производительности труда; возникает ощущение недостатка в ресурсах: людских, технических, коммуникационных и т. д.; приходится расширять штат, вкладывать деньги в оборудование новых рабочих мест, помещения, коммуникации, обучение сотрудников; для производственных предприятий увеличение штата может повлечь изменение технологии производства, что потребует дополнительных инвестиций; в ситуации неоправданного роста штата, падения производительности, необходимости инвестиций в производство появляется потребность в увеличении оборотного капитала, что, в свою очередь, может привести к новым кредитам и уменьшить плановую прибыль.

В итоге дальнейшее расширение предприятия происходит чисто экстенсивным путем за счет ранее накопленной прибыли или увеличения

дефицита бюджета. Осознав важность совершенствования ДООУ, организации нередко делают массу ошибок, пытаясь его автоматизировать, и определяющей в этой ситуации является проблема выбора методов автоматизации. Наиболее распространенное решение - это автоматизация отдельных рабочих мест (АРМ): секретаря-референта, менеджера, бухгалтера или руководителя. Основными недостатками такого подхода, как правило, являются: отсутствие способов организации электронного информационного обмена между сотрудниками и подразделениями предприятий; отсутствие функциональной связи автоматизации прикладных процедур с автоматизацией делопроизводственных.

Как уже отмечалось выше, один из самых важных факторов успешного развития предприятия - его качественное управление. Следствием этого неизменно будет рост оборота, прибыли и благосостояния сотрудников.

Если постараться выявить основные функциональные части (компоненты) в управлении предприятием, они будут выглядеть так. Программа автоматизации делопроизводства должна включать средства и правила создания документов, ведения их электронного архива, поддержки документооборота и при этом базироваться на программно-технических платформах предприятия. Чтобы обеспечить эффективное использование информации, все остальные компоненты управления должны опираться на программу ведения делопроизводства, лишь в этом случае можно решить задачи, стоящие перед организацией. С точки зрения комплексной автоматизации деятельности предприятий их прикладные информационные системы должны опираться на программно-технические платформы и программу автоматизации делопроизводства. Таким образом, перед предприятием, стремящимся создать эффективную среду по обработке информации для совершенствования качества управления, стоят серьезные задачи: совершенствование всей работы по подготовке и обработке документной информации путем создания механизма документационного

обеспечения предприятия (ДОУ); выбор правильной стратегии автоматизации, включая верный выбор продуктов.

Резюмируя вышеизложенное, можно сделать вывод: проведенный анализ документооборота показал, что на предприятии ООО «ТоргМур» отсутствует штатная единица секретарь-делопроизводитель, отсутствует специально нацеленный на эту работу отдел, все это свидетельствует о несовершенстве организационной структуры службы ДОУ.

Одним из важных недостатков в организации документооборота на ООО «ТоргМур» является то, что в организации используется бумажный способ учета документации. Такой способ требует существенных затрат времени и материальных ресурсов на создание, обращение и хранение документации. Также имеется риск безвозвратной утраты документа в случае уничтожения материального носителя. Процент выполненных поручений руководства по обработке документации составляет 76%, т.е. несвоевременно осуществляются обработка документация. Следовательно, существует необходимость совершенствования документооборота на предприятии ООО «ТоргМур».

ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ООО «ТОРГМУР»

3.1. Совершенствование организационной структуры службы ДОУ в ООО «ТоргМур»

Понятие -служба ДОУ- важно для организации делопроизводства в современных условиях. В любой организации в каждом структурном подразделении или на каждом участке деятельности должен быть работник, ответственный за организацию делопроизводства. Проведенный выше анализ документооборота и структуры службы ДОУ в ООО «ТоргМур» показал, что существует несовершенство организации службы ДОУ. А именно – отсутствует работник, ответственный за ведение документации и организации делопроизводства. В настоящий момент структура ДОУ состоит из 4 человек: генеральный директор и три управляющих (управляющие филиалами).

В крупных предприятиях для организации документооборота существует специально нацеленный на эту работу отдел. Так как предприятие ООО «ТоргМур» является небольшим по размерам и масштабам деятельности, то целесообразно будет введение одной штатной единицы- секретарь-референт (секретарь- делопроизводитель).

На должность секретаря необходимо принять работника, имеющего высшее образование, желательно с опытом работы в данной деятельности (не менее 1 года). Утвердить график работы для секретаря- 5 дневная рабочая неделя, 7 часовой рабочий день. Оплата труда секретаря –делопроизводителя должно осуществляться по тарифной ставке 8400 руб.+ премия в размере 20%. Таким образом, сумма начисленной заработной платы секретаря-делопроизводителя составит 10080 руб.

Секретарь-делопроизводитель (секретарь- референт) должен совмещать выполнение делопроизводственных обязанностей с функциональными обязанностями по основной должности и должен осуществлять свои функции на основании должностной инструкции. Секретарь-референт должен владеть вопросами: перспектив развития предприятия, его финансово-хозяйственной деятельности; организации работы с документами, составления документации; организации управленческого труда; применение средств вычислительной и организационной техники; перевода служебной документации на иностранный язык коммерческого партнера; культуры труда и служебной этики; охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

Основными задачами секретаря-делопроизводителя будут являться организационные и документационное обеспечение управленческой деятельности. Секретарь-делопроизводитель подчиняется непосредственно директору предприятия. Таким образом, новая организационная структура службы ДОУ ООО «ТоргМур» будет выглядеть так, рис.3.1.

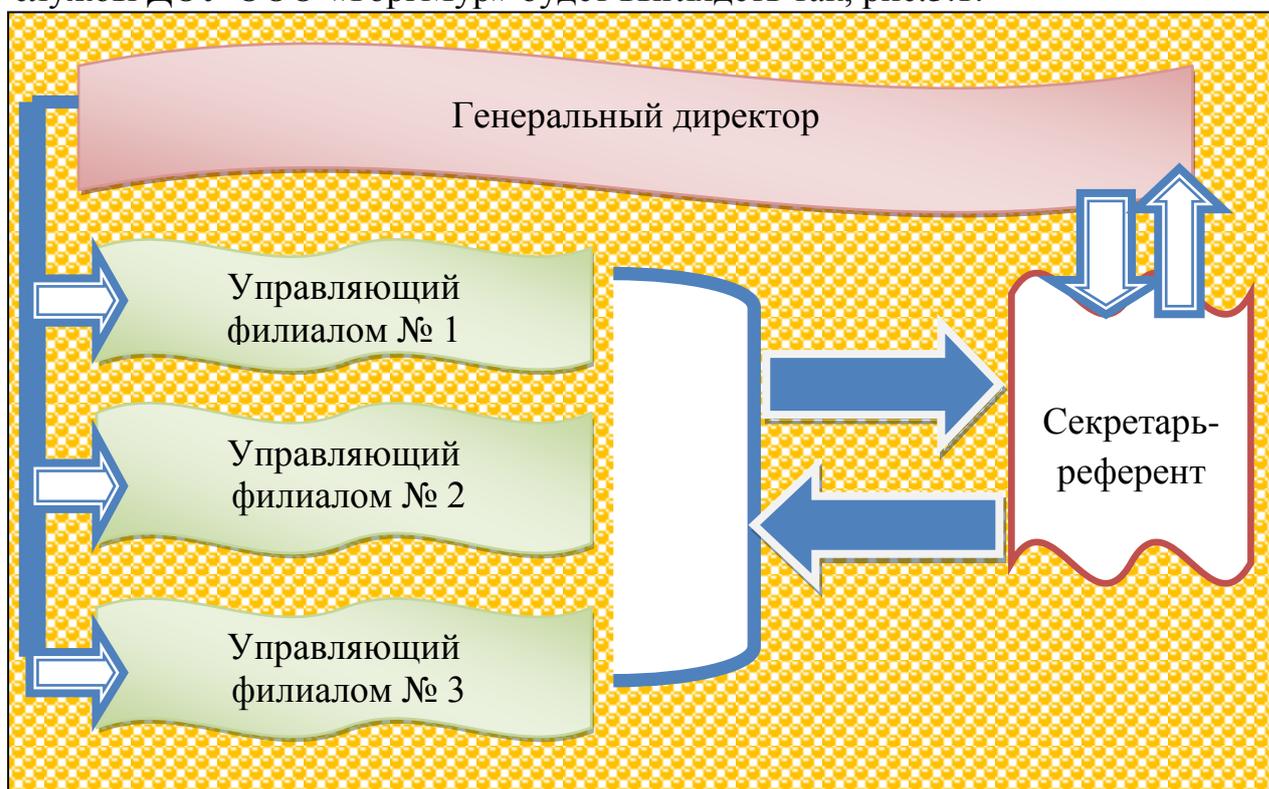


Рис.3.1. Новая организационная структура службы ДОУ в ООО «ТоргМур».

В своей деятельности секретарь-референт(секретарь- делопроизводитель) должен руководствоваться: законодательными актами РФ; Уставом предприятия; Положением о функциональных службах предприятия; приказами (указаниями) руководства предприятия; нормативно-методическими материалами по организации делопроизводства; должностной инструкцией.

На секретаря-референта будут возлагаться следующие функции: информационно-справочное обслуживание по документам предприятия; методическое руководство и контроль за организацией делопроизводства в структурных подразделениях и филиалах предприятия; документирование деятельности совещательных органов предприятия; оперативно-организационное обслуживание руководства; ведение и оформление кадровой документации и учета (в случае отсутствия инспектора по персоналу).

Рассмотрим должностные обязанности секретаря –референта. Секретарь-референт должен:

1. Осуществлять подготовку необходимых документов, обеспечивать финансово-хозяйственную деятельность предприятия.
2. Обеспечивать прием, учет, регистрацию, контроль исполнения документов, информационно-справочное обслуживание и хранение документной информации.
3. Контролировать качество подготовки, правильность составления, согласования, утверждения документов, представляемых на подпись руководству предприятия.
4. Осуществлять контроль исполнения документов и поручений руководства, принимать оперативные меры, направленные на своевременное и качественное их исполнение.
5. Осуществлять организацию подготовки, принятия решения и доведения их до непосредственных исполнителей.

6. Проводить анализ справок и докладов, предоставляемых руководству, давать по ним компетентные заключения.
7. Осуществлять оперативную связь со сторонними организациями (как коммерческими, так и государственными) и отдельными гражданами по вопросам текущей деятельности предприятия (телефон, факс и т. п.).
8. Вести прием посетителей.
9. Выполнять работу по документационному обеспечению кадровой деятельности предприятия: оформление приказов по личному составу; оформление личных карточек формы Т-2 или личных дел; оформление трудовых книжек; оформление и ведение трудовых контрактов (договоров); оформление командировочных документов; оформление листов нетрудоспособности; ведение табеля учета рабочего времени; выдача справок о трудовом стаже и зарплате.
10. Обеспечивать выполнение машинописных и копировально-множительных работ.
11. Проводить ежегодный отбор документов на архивное хранение или на уничтожение.
12. Выполнять отдельные поручения руководства по профилю финансово-хозяйственной деятельности предприятия.
13. На секретаря также будут возложены обязанности курьера.

Секретарь-референт будет иметь право: запрашивать от функциональных служб необходимые материалы, а также объяснения о причинах задержки выполнения заданий и поручений руководства; рассматривать документы и направлять их на исполнение руководителям и специалистам предприятия; требовать от исполнителей доработки документов, подготовленных с нарушением установленных правил их составления и оформления (ГОСТ 6.38-90), международных правил оформления документов (ISO); визировать документы управленческой

деятельности в рамках своей компетенции; вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению документационного обеспечения деятельности предприятия, совершенствованию форм и методов управленческого труда на основе применения электронной техники; требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей и сохранности всех документов, образующихся в деятельности предприятия; работать с документами, имеющих гриф "КТ" или "Конфиденциально"; принимать решения в пределах своей компетенции; взаимодействовать со всеми службами (сотрудниками) предприятия по вопросам проверки исполнения документов и представления необходимой информации руководству.

Секретарь-референт будет нести ответственность за: качество документов, предоставляемых на подпись руководству предприятия; небрежное, халатное отношение к регистрации и ведению документов; сохранность документации, разглашение сведений, имеющих гриф "Конфиденциально" или "КТ"; нечеткое и несвоевременное выполнение должностных обязанностей, предусмотренных инструкцией.

3.2. Анализ существующих систем автоматизированного документооборота

Как было описано выше, на предприятии ООО «ТоргМур» существует необходимость внедрения автоматизации документооборота. Для того, чтобы выявить, какая система автоматизации документооборота является наиболее надежной и подходящей для ООО «ТоргМур», проведем анализ надежности автоматизированных систем документооборота. Для этого были отобраны семь наиболее известных программ для автоматизации документооборота. Среди них: Directum, «ИНТАЛЕВ: Корпоративные

документы и процессы», «ЕВФРАТ-Документооборот», Escom.doc, Optima-WorkFlow, «Гран-Док» и «Летограф».

С технической точки зрения, каждая из этих систем представляет собой хранилище документов, и каждая может быть оценена по следующим параметрам: карточки документов; безопасность; хранение и отслеживание нескольких версий документов; функции поиска; автоматические уведомления; маршруты прохождения документов и установка заданий пользователям; удобство интерфейса; сканирование и распознавание обрабатываемых документов.

Ключевыми функциями систем документооборота являются:

- 1) Карточка документа.
- 2) Система безопасности.
- 3) Хранение нескольких версий.
- 4) Поиск документов.
- 5) Автоматическая рассылка уведомлений.
- 6) Маршруты движения документов.
- 7) Сканирование и распознавание.

Проведем оценку конкурентоспособности автоматизированных систем. Стоимость систем электронного документооборота по наиболее известным программным продуктам представлена в табл.3.1.

Данные табл.3.1 показывают, что недорогая является система автоматизации: «Летограф», среднюю ценовую категорию имеют программы: Directum, «Гран-Док», «Инталеев: Корпоративные документы и процессы». Самыми дорогими из перечисленных систем автоматизации документооборота являются: Escom.doc и Optima-WorkFlow.

Результаты тестирования систем электронного документооборота: Directum, Escom.doc, Optima-WorkFlow, PayDox, Гран-Док», «ИНТАЛЕВ: Корпоративные документы и процессы», «ЕВФРАТ-Документооборот» и «Летограф» представлены в табл.3.2.

Таблица 3.1

Стоимость систем электронного документооборота

| № п/п | Наименование системы | Цена в рублях, в т.ч. НДС |
|-------|---|---|
| 1 | Directum | 22800 рублей за установку модуля на сервере и 165300 рублей – автоматизация 20 рабочих мест. Примечание: за ряд функций системы, реализованных в отдельных модулях, придется платить отдельно. |
| 2 | Escom.doc | 80000 рублей. Примечание: В состав решения входят лицензии на установку программы на сервер и 20 одновременных подключений. |
| 3 | Optima-WorkFlow | 260000 рублей за базовую версию, с которой смогут работать 10 пользователей Примечание: 60000 руб. придется доплатить за автоматизацию 10 дополнительных рабочих мест. Также как и в случае с предыдущей системой, некоторые модули придется приобретать отдельно, так как они не входят в базовый комплект. |
| 4 | PayDox | Есть справочник типов документов, где настраиваются возможные типы карточек. Есть зарезервированные поля, которые можно использовать по своему усмотрению, а также можно добавлять свои поля прямо в БД или использовать дополнительные источники данных, в том числе, с прямым доступом к другим информационным системам. |
| 5 | «Гран-Док» | 30000 руб. за базовую версию на 5 пользователей. Примечание: 67500 рублей доплата за автоматизацию дополнительных 15 рабочих мест. |
| 6 | «ИНТАЛЕВ: Корпоративные документы и процессы» | 45000 рублей за базовую версию на 5 пользователей. Примечание: в 4000 рублей обойдется каждое дополнительное рабочее место. |
| 7 | «ЕВФРАТ-Документооборот» | 110000 рублей Примечание: в состав комплекса на 20 пользователей входят лицензия «ЕВФРАТ-Документооборот Клиент» и «ЕВФРАТ-Документооборот Сервер». |
| 8 | «Летограф» | Стоимость одной лицензии составляет 10995 рублей. Примечание: Лицензия предоставляет право использования всех функций платформы. В стоимость лицензии включена стоимость лицензии на базу данных, устанавливаемую на сервере. |

Таблица 3.2

Результаты тестирования систем электронного документооборота

| Функционал системы | Directum | Escom.doc | Optima-WorkFlow | PayDox | Гран-Док | ИНТАЛЕВ: КДИП | ЕВФРАТ | Летораф |
|--|----------|-----------|-----------------|--------|----------|---------------|--------|---------|
| Возможности карточки документа | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Обеспечение безопасности | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Возможность хранения версий | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | нет | 3 |
| Возможности поиска по хранилищу документов | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Возможности уведомления в ходе процесса обработки документа | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| Возможности маршрутизации и формирования заданий пользователям | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 |
| Возможность интеграции с электронной почтой | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Возможность архивирования устаревших документов | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| Возможность создания распределенной структуры хранилища | 5 | нет | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Удобство интерфейса | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| Возможность сканирования и распознавания документов | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| Итоговый средний балл | 4,6 | 3,5 | 4,5 | 3,6 | 3,5 | 4,2 | 3,8 | 3,7 |

Рассмотрим результаты тестирования систем.

Итак, всем перечисленным выше системам, принявшим участие в тестировании, по описанным функциям были присвоены баллы от одного до пяти. Один балл – функционал присутствует в минимальном объеме, 5

баллов – функция реализовано максимально полно. Из неупомянутых в статье возможностей систем, при их оценке также были учтено:

-удобство и простота интерфейса (наличие web-интерфейса – работа с системой через интернет);

-возможность создания распределенных баз данных (различные подразделения работают с документами, хранящимися в разных базах данных, которые актуализируются по заранее заданному алгоритму);

-возможность архивирования устаревших документов и рассылки уведомлений (самих документов) через электронную почту.

Прежде чем озвучить итоги теста, оговоримся, что полученные результаты и условное распределение мест в нашем рейтинге, не претендуют на абсолютную объективность. В конечном итоге выбор в пользу той или иной программы будет зависеть от ее потребностей и специфики работы.

Максимальный балл набрала система Directum, один из самых серьезных игроков российского рынка систем электронного документооборота, рис. 3.2. Эта программа обладает широким функционалом и простыми принципами работы. Серьезное преимущество продукта – эффективный механизм электронной цифровой подписи создаваемых документов. Плюс, система может обеспечить работу большого количества пользователей. Хотя, Directum будет востребован не всеми компаниями, так как его возможности ориентированы, скорее, на крупный бизнес. Продукт относительно дорогой при том, что для средних и небольших компаний функционал, скорее всего, окажется избыточным.

Незначительно меньше очков у программы Optima-WorkFlow, к функционалу которой нет практически никаких нареканий. Уже по названию системы ясно, что упор разработчиками сделан именно на автоматизацию бизнес-процессов. При этом документооборот - всего лишь одно из применений данной системы.

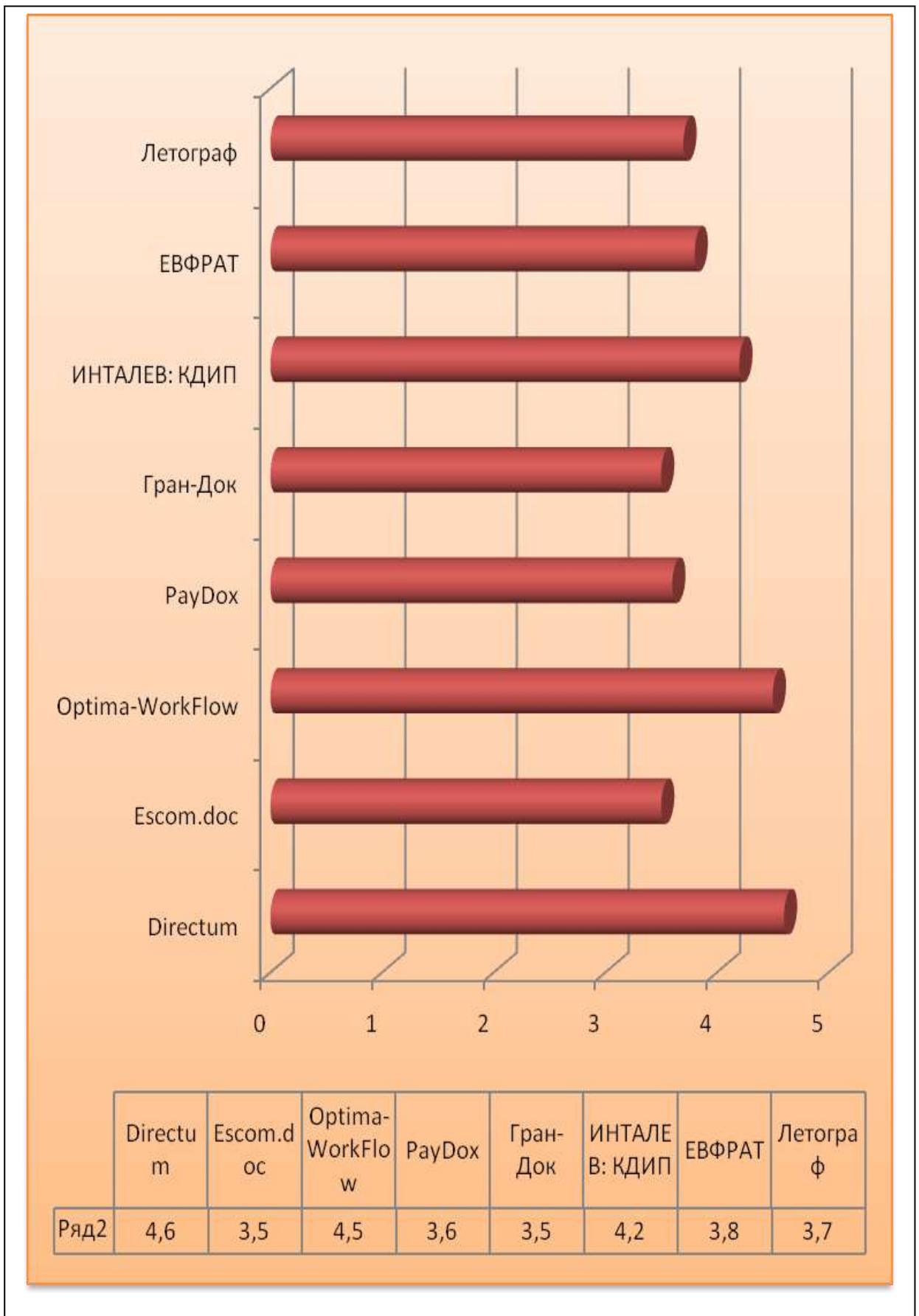


Рис.3.2. Оценка конкурентоспособности различных систем автоматизации документооборота (бальная оценка).

В целом, как и Directum, это достаточно дорогое решение с учетом стоимости поддержки. Подойдет крупным организациям, которые хотят не только внедрить документооборот, но и решить другие задачи автоматизации информационных потоков. Внедрение будет достаточно непростым. А для обслуживания системы Optima-Workflow понадобится штат сильных IT-специалистов.

Следующая в порядке убывания баллов система - «ИНТАЛЕВ: Корпоративные документы и процессы». Для автоматизации документооборота в финансовых службах, использующих «1С» в качестве корпоративной информационной системы, эта система будет удобным решением. Вместе с платформой «1С» представляет законченный и самодостаточный продукт, не требующий дополнительного программирования.

Отличительная особенность программы «ЕВФРАТ-Документооборот», со средним баллом 3,8. Возможность открыть и просмотреть любой документ поддерживаемого системой формата с помощью встроенной программы просмотра. Обладает хорошим инструментарием для сканирования и распознавания документов. При этом инструменты описания маршрутов документов реализованы довольно слабо. Это недорогое решение, которое может оказаться полезным для небольшого предприятия.

Следующая в нашем рейтинге система «Летограф» - в целом, неплохое и проработанное решение, сильная сторона которого - предоставление WEB-доступа пользователям.

И наконец, системы, которые обладают меньшим функционалом – это Escom.doc и «Гран-Док». Программа Escom.doc позиционируется как готовое решение. А поэтому, содержит минимум возможностей по адаптации встроенными средствами. Сотрудникам компании придется приспособливаться к этой системе. Хотя она вполне подойдет небольшим предприятиям, которые готовы перекраивать свои бизнес-процессы под

возможности программы. И наконец «Гран-Док», во многом сопоставима по своим возможностям с Escom.doc. Это простое решение, которое в основном будет служить не чем иным как централизованным хранилищем документов.

Из проведенного анализа различных программных продуктов, обеспечивающих автоматизацию делопроизводства сделан вывод о том, что Наиболее конкурентоспособной программой является программа-DIRECTUM.— система электронного документооборота и управления взаимодействием, нацеленная на повышение эффективности работы всех сотрудников организации в разных областях их совместной деятельности. Таким образом, целесообразно автоматизировать документооборот на предприятии ООО «ТоргМур» именно программой DIRECTUM.

3.3. Внедрение автоматизированной системы документооборота в делопроизводство ООО «ТоргМур»

Для нормального функционирования всех подсистем организации ООО «ТоргМур» необходима автоматизация документооборота. Система DIRECTUM является полноценной ECM-системой (Enterprise Content Management) и поддерживает полный жизненный цикл управления документами, при этом традиционное «бумажное» делопроизводство органично вписывается в электронный документооборот. DIRECTUM обеспечивает эффективную организацию и контроль деловых процессов на основе технологии Workflow: согласование документов, обработка сложных заказов, подготовка и проведение совещаний, поддержка цикла продаж и других процессов взаимодействия. Развитие системы идет в рамках

концепции "Переход на электронный документооборот – проще, технологии – доступнее".

Рассмотрим процесс внедрения системы DIRECTUM.

Выбор и приобретение системы электронного документооборота - это только первый шаг на пути построения электронного документооборота в организации. Прежде чем система заработает и реально начнет приносить эффект, предстоит процесс внедрения. Типовые требования к аппаратному и программному обеспечению представлены в приложении 2.

Обмен документами между сторонними организациями возможен благодаря специальным механизмам DIRECTUM, позволяющим передавать и контролировать доставку официальной корреспонденции в электронном виде на основе отраслевого формата обмена электронными документами. Обмен электронными документами между ООО «ТоргМур» и организациями-партнерами, даже в случае отсутствия системы электронного документооборота у любой из сторон, возможен с помощью бесплатной программы DIRECTUM OverDoc на основе специально разработанного формата структурированного электронного документа.

Инструменты администрирования DIRECTUM позволяют управлять всеми задачами администрирования – от регистрации пользователей до создания политик миграции документов между файловыми хранилищами.

Рассмотрим подробнее эффект от внедрения в процесс документационного обеспечения управления ООО «ТоргМур» системы DIRECTUM.

1) Прозрачность бизнес-процессов.

Система DIRECTUM обеспечивает возможность отслеживания этапов выполнения бизнес-процессов, что делает всю деятельность в организации абсолютно прозрачной и контролируемой. Кроме того, механизм workflow включает в себя все необходимые средства для настройки процессов любой сложности. Система становится мощным инструментом бизнес-аналитика и

позволяет повысить эффективность описания и поддержки деловых процессов.

2) Исключение несанкционированного доступа.

Утечка конфиденциальной информации может повлечь за собой миллионные убытки организации. В отличие от традиционного «бумажного» документооборота, система DIRECTUM обеспечивает доступ к документам строго в соответствии с (чтение, изменение, подписание), протоколируются.

3) Повышение исполнительской дисциплины.

Используя возможности системы, руководитель может быть уверен в том, что поставленные перед сотрудниками задачи не будут забыты или не выполнены.

4) Выполнение требований стандартов ISO-9000.

Постановка менеджмента качества в настоящее время стала одной из приоритетных задач, решаемых российскими компаниями. Разработанная в соответствии с требованиями ISO 9001 Система менеджмента качества (СМК) становится концептуальной основой для совершенствования системы управления организации. Одно из требований к СМК – это прозрачно поставленный документооборот и информационное взаимодействие.

Преимущества использования DIRECTUM при постановке СМК:

- обеспечение строгого выполнения разделов стандарта ISO 9001:2000 по управлению документами и записями;
- поддержка выполнения регламентов сотрудниками в рамках описанных бизнес-процессов;
- предоставление средств для контроля со стороны руководства за функционированием СМК.

5) Наличие необходимой информации "под рукой".

При реализации процесса сканирования и занесения в DIRECTUM всех поступающих документов, руководители получают возможность оперативно получать информацию о необходимости оплаты (отгрузки). В совокупности с

быстрым доступом к информации из ERP-системы, руководитель (или его подчиненные сотрудники) может оперативно инициировать процесс оплаты (отгрузки), например рассмотрение и согласование входящих счетов. Сокращение времени на принятие финансовых решений повышает оборачиваемость денежных средств. При возникновении вопросов по поставке (отгрузке) руководитель может в течение секунд обратиться к электронным копиям оригиналов, например в телефонной беседе с контрагентом или руководителем/владельцем бизнеса.

6) Максимально эффективное использование ПО, уже установленного в компании.

Часть функций "тяжелых" и дорогих ERP-решений могут быть перенесены в DIRECTUM. Например, согласование бюджета, утверждение заявки на финансирование и т.д. Это позволит сократить затраты на расширение рабочих мест "тяжелых" решений за счет использования системы DIRECTUM.

7) Сокращение затрат времени руководителей и сотрудников.

Использование системы DIRECTUM сокращает временные затраты практически на все рутинные операции с документами (создание, поиск, согласование и т.д.). Благодаря этому у сотрудников высвобождается время для выполнения других, более интеллектуальных работ, дающих большую отдачу для предприятия. Кроме того, происходит ускорение документооборота и, как следствие, всех процессов, прил.3.

8) Легкость внедрения инноваций и обучения. Благодаря системе оповещения, построенной на базе системы DIRECTUM:

- быстро доводятся новые правила работы до всех сотрудников;
- легко меняются маршруты прохождения и шаблоны документов, после чего сотрудники автоматически начинают работать по-новому.

9) Развитие корпоративной культуры.

Процесс внедрения электронного документооборота налаживает и поддерживает корпоративную культуру. Оптимизация взаимодействия сотрудников и развитие горизонтальных связей приводят к сплочению команды. В то же время возрастает ответственность каждого сотрудника за качественное выполнение выданного ему задания.

10) Рост конкурентных преимуществ.

Внедрение системы электронного документооборота DIRECTUM напрямую отражается на конкурентных преимуществах компании перед другими игроками рынка. Повышается скорость и качество обслуживания клиентов за счет ускорения движения информационных потоков и четкого контроля всех процессов. Функционирование даже крупного предприятия становится более мобильным и меньше зависит от конкретных «незаменимых» сотрудников.

В основе преимуществ системы DIRECTUM лежит понимание потребностей клиентов; продуманная идеология системы удачно сочетает в себе широкую функциональность и простые принципы работы; ориентация на повышение эффективности работы в целом; развитое управление контентом с полноценной поддержкой жизненного цикла, вводом документов из различных источников, преобразованием и хранением документов в различных форматах; наличие средства, упрощающего идентификацию и поиск бумажных документов; наличие бизнес-ориентированного механизма workflow и редактора схем типовых маршрутов, позволяющего моделировать сложные бизнес-маршруты; возможность создания и управления в единой системе хранилищами документов практически неограниченного объема для разного вида контента на протяжении всего жизненного цикла документов; расширенная функциональность системы благодаря наличию модулей Управление совещаниями, Управление договорами и Управление взаимодействием с клиентами; расширенная реализация механизма электронной цифровой

подписи (ЭЦП) для перехода на электронный документооборот, в том числе с использованием сертифицированных в РФ средств криптозащиты; универсальный механизм интеграции, упрощающий работу SAP, 1С и других ERP-систем в DIRECTUM; наличие отработанной технологии внедрения электронного документооборота в различных организациях и библиотеки готовых решений; возможность организации территориально-распределенной работы в режиме off-line с поддержкой иерархической структуры серверов; наличие двух способов работы пользователей с системой: через desktop-клиент и через веб-клиент (с помощью веб-браузера); возможность организации обмена электронными документами с ЭЦП между разными организациями, даже если они используют разные системы документооборота или не используют их вообще; высокая масштабируемость системы, обеспечивающая работу тысяч пользователей и хранение миллионов различных документов; наличие развитого инструментария (IS-Builder), позволяющего быстро адаптировать систему, интегрировать ее с другими системами, а также собственными силами модифицировать с учетом развития организации; соответствие российским стандартам и нормам делопроизводства и управления (ГСДОУ).

Таким образом, проведенный анализ показал, что наиболее подходящая система для автоматизации документооборота на ООО «ТоргМур» является программа- DIRECTUM, так как она является сравнительно недорогой, имеет множество преимуществ по сравнению с другими аналогичными программами, является наиболее конкурентоспособной. Следовательно, автоматизация документооборота с помощью программы DIRECTUM на ООО «ТоргМур» является наиболее целесообразным решением.

3.4. Оценка эффективности внедрения системы DIRECTUM

в ООО «ТоргМур»

Внедрение системы DIRECTUM на предприятии ООО «ТоргМур» позволит получить максимальный эффект от перехода на электронный документооборот при минимальных вложениях в ИТ-инфраструктуру. Внедрение документооборота на предприятии ООО «ТоргМур» – это не просто "дань моде". Это - осознание тех преимуществ, которые дает внедрение документооборота: прозрачность бизнес-процессов, исключение несанкционированного доступа, повышение исполнительской дисциплины, выполнение требований стандартов ISO-9000, сокращение затрат времени руководителей и сотрудников, наличие необходимой информации "под рукой", максимально эффективное использование ПО, уже установленного в компании, рост конкурентных преимуществ, развитие корпоративной культуры, рис.3.3.

При внедрении системы DIRECTUM, на предприятии ООО «ТоргМур» будет осуществляться решение следующих бизнес- задач:

1.Входящие документы: классификация, регистрация, внесение резолюций и поручений, контроль местно нахождения оригиналов и выдачи копий;

2.Внутренние документы: разработка, согласование, подписание, регистрация, ознакомление сотрудников с внутренними документами, контроль местонахождения оригиналов и выдачи копий;

3.Исходящие документы: разработка, согласование, регистрация, отправка адресату, формирование реестра почтовых отправлений;

4.Контроль исполнения поручений/резолюций руководства по входящим и внутренним документам;



Рис. 3.3. Эффективность от внедрения системы DIRECTUM на предприятии ООО «ТоргМур».

5. Организация работы с номенклатурой дел (создание, хранение, списание, уничтожение).

6. Поиск электронных документов и регистрационно- контрольных карточек по различным параметрам.

7. Получение необходимых стандартных форм и журналов. Подготовка отчетности по документообороту.

Так как на предприятии ООО «ТоргМур» в службу ДОУ входят руководитель (генеральный директор) и руководители подразделений, они же и выполняют функции секретарей, делопроизводителей и являются ответственными за делопроизводство в подразделениях.. Таким образом, при внедрении автоматизации делопроизводства с помощью программы DIRECTUM, достигаемый бизнес-эффект для каждого работника, входящего в службу ДОУ предприятия ООО «ТоргМур» является следующим:

1. Эффективность для Высшего руководства:

1.1. Повышение контроля исполнения резолюций и поручений.

1.2. Упрощение подготовки отчетности по исполнительской дисциплине.

1.3. Ускорение передачи документов на рассмотрение/ исполнение.

1.4. Ускорение получения информации об исполнении документов.

1.5. Организация безопасной работы с конфиденциальными документами.

1.6. Сокращение затрат на расходные материалы.

2. Эффективность для руководителей подразделений:

2.1. Сокращение длительности подготовки и согласования исходящих и внутренних документов.

2.2. Повышение оперативности получения поручений от вышестоящего руководства.

2.3. Упрощение контроля исполнения выданных резолюций и поручений.

2.4. Ускорение процесса согласования, рассмотрения и регистрации документов.

3.Эффективность для службы делопроизводства (канцелярия):

3.1.Упорядочивание работы с документами в организации.

3.2.Упорядочивание регистрации документов.

3.3.Упрощение контроля исполнения резолюций и поручений.

3.4.Упрощение отслеживания переписки (соблюдение сроков ответов).

3.5.Повышение сохранности и исключение потерь документов.

3.6.Ускорение поиска зарегистрированных документов.

3.7.Минимизация количества бумажных копий документов.

3.8.Упрощение формирования стандартных форм и журналов (наклейки на конверты, журналы дел и пр.).

3.9.Ускорение и упрощение подготовки отчетности по документообороту и исполнению документов для руководства.

4.Эффективность для секретарей-референтов (помощники) руководителей:

4.1.Упрощение контроля исполнения поручений и резолюций руководителя.

4.2. Упрощение и ускорение подготовки отчетности для руководителя об исполнении поручений и резолюций.

4.3. Упорядочивание регистрации документов (факсов, электронных официальных писем) и упрощение контроля местонахождения оригинала.

4.4. Ускорение поиска документов по запросу руководителя.

5.Эффективность для ответственных за делопроизводство в подразделениях:

5.1.Минимизация числа потерь документов.

5.2.Упорядочивание регистрации документов в подразделениях.

В функциональных возможностях программы DIRECTUM описываются основные показатели эффективности при внедрении системы, прил.3. Так, разработчики программы DIRECTUM предполагают, что автоматизация документооборота на любом предприятии с помощью программы DIRECTUM позволит: увеличить процент выполненных поручений руководства на 20%, средняя длительность поиска документа сократиться в 12 раз, средняя длительность подготовки документа сокращается в 2 раза, количество случаев утраты документов сокращается до 0%. Все эти показатели представлены в функциональных возможностях программы, прил.3. Рассчитаем экономическую эффективность от внедрения системы DIRECTUM на предприятии ООО «ТоргМур» по имеющимся данным, табл.3.3.

Таблица 3.3

Экономическую эффективность от внедрения системы DIRECTUM на предприятии ООО «ТоргМур»

| № п/п | Показатели эффективности | Типовой результат (по данным разработчиков программы) | До внедрения | После внедрения мероприятий | Эффективность |
|-------|--|--|--------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Процент выполненных поручений руководства, в % от общего количества | Увеличение на 20% | 76% | 96% | +20% |
| 2 | Средняя длительность поиска документа по известным параметрам, мин | Сокращение в 12 раз | 8,0 | 0,6 | Сокращение в 12 раз (на 7,4 мин.) |
| 3 | Средняя длительность подготовки и согласования исходящего письма, часы | Сокращение в 2 раза | 53,71 | 26,85 | Сокращение в 2 раза (на 26,86 мин.) |
| 4 | Количество случаев утраты документов, % от общего числа документов | Сокращение с 30% до 0% | 2,6% | 0% | Полная ликвидация потерь документов |

Таким образом, по данным табл.3.3. видно, что согласно разработчикам программы DIRECTUM, предполагается, что процент выполненных поручений руководства от внедрения данной системы увеличится на 20%. Так как на анализируемом предприятии проведенный выше анализ показал, что процент выполнения поручений руководства составил 76%, следовательно, после внедрения данной системы, процент выполнения поручений руководства должен составить $76\%+20\%=96\%$

Средняя длительность поиска документа по известным параметрам (по данным разработчиков программы DIRECTUM) должна сократиться в 12 раз. Таким образом, на предприятии ООО «ТоргМур» в настоящий момент (по статистическим данным предприятия) этот показатель составляет 8 минут. Следовательно, при внедрении данной системы средняя длительность поиска документа составит $8\text{минут}/12=0,6\text{ мин.}$

В случае автоматизации документооборота с помощью программы DIRECTUM, средняя длительность подготовки и согласования исходящего письма(по данным разработчиков программы DIRECTUM) должна сократиться в 2 раза. Так как в настоящий момент на ООО «ТоргМур» (по статистическим данным предприятия) средняя длительность подготовки и согласования исходящего письма составляет 53,71 мин., то после внедрения данной программы, средняя длительность подготовки и согласования исходящего письма должна составить $53,71/2=26,85\text{мин.}$

Разработчики программы DIRECTUM также предусматривают, что при автоматизации документооборота этой программой, количество случаев утраты документов ликвидируется полностью. Т.е. на предприятии будет отсутствовать потеря документов. В настоящий момент на ООО ТоргМур» потеря документов составляет 2,6% (по статистическим данным организации), следовательно, автоматизация документооборота на ООО Торгмур» устранит данный недостаток.

Резюмируя вышеизложенное, после внедрения автоматизации документооборота на предприятии ООО «ТоргМур» произойдет полная ликвидация потерь документов, тогда как до внедрения мероприятий потери документов составляли 2,6%. В 2 раза сократится длительность подготовки документа. Средняя длительность поиска документа после проведения мероприятий будет составлять несколько секунд, тогда как в настоящий момент в среднем на поиск документа уходит в среднем 8 мин. До внедрения мероприятий процент выполнения указаний руководства составлял 76%, автоматизация документооборота позволит увеличить процент выполнения поручений на 20% и в перспективе практически на 100% (по нашим данным 96%) будут выполняться задания руководства.

Внедрение системы DIRECTUM позволяет получить максимальный эффект от перехода на электронный документооборот при минимальных вложениях в ИТ-инфраструктуру. Это прозрачность бизнес-процессов, исключение несанкционированного доступа, повышение исполнительской дисциплины, выполнение требований стандартов ISO-9000, сокращение затрат времени руководителей и сотрудников, наличие необходимой информации "под рукой", максимально эффективное использование ПО, уже установленного в компании, рост конкурентных преимуществ, развитие корпоративной культуры и др. Таким образом, автоматизация документооборота на предприятии ООО «ТоргМур» позволит устранить недостатки бумажного документооборота, повысит скорость обработки и поиска документов, обеспечит прозрачность бизнес-процессов, повысит исполнительскую дисциплину, исключит утечку информации, повысит скорость и качество обслуживания клиентов за счет ускорения движения информационных потоков и четкого контроля всех процессов и др.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Документооборот — движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления; комплекс работ с документами: приём, регистрация, рассылка, контроль исполнения, формирование дел, хранение и повторное использование документации, справочная работа.

Существуют следующие способы учета документации: бумажный, электронный и смешанный. Все документы организации делятся на три документопотока: входящие (поступающие) документы, т.е. поступающие в организацию; исходящие (отправляемые) документы; внутренние документы.

Информационная система есть совокупность технического, программного и организационного обеспечения, а также персонала, предназначенная для того, чтобы своевременно обеспечивать надлежащих людей надлежащей информацией. Документооборот является очень важным процессом деятельности любого предприятия. Хорошо отлаженная система учетного документооборота отражает реально происходящую на предприятии текущую производственную деятельность и дает управленцам возможность воздействовать на нее.

Объектом исследования в дипломной работе является предприятие ООО «ТоргМур» -это Общество с ограниченной ответственностью, которое осуществляет свою деятельность на основании Гражданского Кодекса РФ, Налогового кодекса РФ, Федерального закона РФ «Об обществах с ограниченной ответственностью», Устава предприятия и др. нормативно-правовых актов.

Основным видом деятельности предприятия ООО «ТоргМур» является реализация продуктов питания, которая включает в себя следующие группы товаров: бакалея, консервы, чай, кофе, напитки, алкогольные напитки,

хлебобулочные изделия, салаты, мясные и рыбные продукты, замороженные продукты, кондитерские изделия и др. В настоящий момент у предприятия имеется три магазина в Мурманской области.

Проведенный анализ организации документооборота в ООО «ТоргМур» показал, что на предприятии имеются входящие, исходящие и внутренние документы. В течении анализируемого периода(с 2009-2011 г.г.) наблюдается увеличение общего количества документов на 84шт. и по состоянию на 2011 г. число все видов документов составило 1031. В том числе произошло увеличение числа входящих и исходящих документов на 59 и 19 единиц соответственно. Наибольший удельный вес в общей структуре документооборота приходится на входящие документы, так, доля входящих документов в 2011 г. составила 47,62%, на долю исходящих документов приходится 40,44%. Небольшой удельный вес приходится на внутренние документы организации и составляет 11,93% от общего количества документов. Проведенный анализ также показал, что в ООО «ТоргМур» наблюдается увеличение затрат времени на обработку документов на 134 часа и на конец анализируемого периода количество часов потраченных на обработку документов составило 923 часа. Произошло увеличение часов на обработку входящих и исходящих писем на 30 часов, а также на другие виды работ, связанные с обработкой документации на 159 час. Снизилось число часов на следующие виды документации: выписка счетов, составление договоров и контроль оплаты; составление приказов, поручений; рассмотрение заявлений; составление актов списания материальных ценностей; формирование списка дебиторов, кредиторов.

Немаловажное значение в организации документооборота предприятия имеют показатели качества делопроизводства. Основными показателями качества делопроизводства являются следующие показатели: процент выполнения поручений руководства, средняя длительность поиска

документа, средняя длительность обработки одного документа, количество утраченных документов и др.

Показатели качества документооборота на предприятии ООО «ТоргМур» показали следующие результаты: средний процент выполнения поручений руководства составляет 76%, т.е. невыполнение поручений руководства составляет 24%, это связано с тем, что на предприятии существует бумажный документооборот, который требует значительных затрат времени и привлечения дополнительного персонала для обработки документации, в связи с этим часть поручений руководства выполняются несвоевременно. Также наблюдается, что в ООО «ТоргМур» происходит ежегодная потеря документов, так по состоянию на 2011 г. было утеряно 27 документов, т.е. процент утраченных документов составил 2,6% от общего количества документации; средняя длительность обработки одного документа в 2011 г. составила 53,71 мин., а это больше на 3,72 мин. больше по отношению к началу анализируемого периода.

Существующую систему организации документооборота в ООО «ТоргМур» нельзя назвать совершенной, так как на предприятии отсутствует служба ДОУ, нет ответственных за ведение документации, документооборот не автоматизирован. В связи с изложенными выше недостатками, имеется необходимость в совершенствовании организационной структуры ДОУ и автоматизации документооборота в ООО «ТоргМур».

Так как предприятие ООО «ТоргМур» небольшое по масштабам деятельности, то для совершенствования структуры ДОУ достаточно будет введение одной штатной единицы- секретаря-референта, на которого будут возложены ряд функций документооборота. На данную должность необходимо принять работника имеющего высшее образование, желательно опыт работы от 1 года. Для новой штатной единицы целесообразно установить окладную систему оплаты труда, 7 часовой рабочий день, пятидневная рабочая неделя.

Существенным недостатком в организации документооборота в ООО «ТоргМур» является то, что используется бумажный способ учета документации. Такой способ требует существенных затрат времени и материальных ресурсов на создание, обращение и хранение документации. Также имеется риск безвозвратной утраты документа в случае уничтожения материального носителя. К наиболее важным недостаткам бумажного документооборота также относятся: расходы на закупку бумаги; архивы документов, сокращающие дорогую офисную площадь; поиск в бумажных архивах, который занимает в лучшем случае несколько минут, в худшем вообще может не увенчаться успехом; свойство бумажных носителей терять первоначальный вид от течения времени; сложности реализации гибкого управления правами доступа к документам; неизбежность перемещение бумажного документа по маршрутам информационных потоков с излишними тратами временных ресурсов; сложность централизации бумажного документооборота в организации с рассредоточенной структурой производства, как единую точку информационной поддержки; сложность применения проводной и беспроводной электронной передачи данных, связанной с закупкой специализированного оборудования.

Для совершенствования документопотока в ООО «ТоргМур» необходима автоматизация. В дипломной работе был проведен анализ различных программных продуктов, обеспечивающих автоматизацию делопроизводства. Наиболее конкурентоспособной программой является программа- DIRECTUM — система электронного документооборота и управления взаимодействием, нацеленная на повышение эффективности работы всех сотрудников организации в разных областях их совместной деятельности.

Так как программа DIRECTUM является наиболее эффективной из существующих в настоящее время, то целесообразно автоматизировать

документооборот предприятия ООО «ТоргМур» с помощью именно этой системы.

Внедрение системы DIRECTUM позволяет получить максимальный эффект от перехода на электронный документооборот при минимальных вложениях в ИТ-инфраструктуру. Преимуществами от автоматизации документооборота с помощью программы DIRECTUM являются: прозрачность бизнес-процессов, исключение несанкционированного доступа, повышение исполнительской дисциплины, выполнение требований стандартов ISO-9000, сокращение затрат времени руководителей и сотрудников, наличие необходимой информации "под рукой", максимально эффективное использование ПО, уже установленного в компании, рост конкурентных преимуществ, развитие корпоративной культуры и др.

Проведенные мероприятия, направленные на автоматизацию документооборота на предприятии ООО «ТоргМур» показали, что после внедрения автоматизации документооборота на предприятии ООО «ТоргМур» произойдет полная ликвидация потерь документов, средняя длительность поиска документа после проведения мероприятий будет составлять несколько секунд, тогда как в настоящий момент в среднем на поиск документа уходит в среднем 8 мин. До внедрения мероприятий процент выполнения указаний руководства составлял 76%, автоматизация документооборота позволит увеличить процент выполнения поручений на 20% и в перспективе практически на 100% (по нашим данным 96%) будут выполняться задания руководства.

Таким образом, автоматизация документооборота на предприятии ООО «ТоргМур» позволит устранить недостатки бумажного документооборота, повысит скорость обработки и поиска документов, обеспечит прозрачность бизнес-процессов, повысит исполнительскую дисциплину, исключит утечку информации, повысит скорость и качество обслуживания клиентов за счет

ускорения движения информационных потоков и четкого контроля всех процессов и др.

Управление информационным обеспечением, в рамках документооборота, в ООО «ТоргМур» на современных этапах развития – сложная организационно-техническая задача. Без решения данной задачи в области документооборота предприятия ООО «ТоргМур» могут возникнуть ситуации тормозящие производство. Потеря документов, затягивание согласования – эти и многие другие отрицательные последствия неграмотного управления документами можно избежать, внедрив автоматизированную корпоративную систему электронного управления документами.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 8 февраля 1998 г. N 14-ФЗ (принят ГД ФС РФ 14.01.1998)//с изменениями от 28 декабря 2010 г. N 409-ФЗ.
2. Федеральный закон «О бухгалтерском учете» от 21 ноября 1996 года № 129-ФЗ . Принят Государственной Думой 23 февраля 1996 года. Одобрен Советом Федерации 20 марта 1996 года(в ред. ФЗ №243-ФЗ от 28.09.2010г.)
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями от 21 июля 2011 г.). Принят Государственной Думой 8 июля 2006 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 года
4. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями от 27 июля 2010 г.). Принят Государственной Думой 21 апреля 2006 года. Одобрен Советом Федерации 26 апреля 2006 года.
5. Федеральный закон от 1 июня 2005 г. N 53-ФЗ "О государственном языке Российской Федерации". Принят Государственной Думой 20 мая 2005 года. Одобрен Советом Федерации 25 мая 2005 года
6. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" (с изменениями 27 июля 2010 г.). Принят Государственной Думой 1 октября 2004 года. Одобрен Советом Федерации 13 октября 2004 года
7. Федеральный закон от 29 июля 2004 г. N 98-ФЗ "О коммерческой тайне" (с изменениями от 11 июля 2011 г.). Принят Государственной Думой 9 июля 2004 года. Одобрен Советом Федерации 15 июля 2004 года.

8. Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изменениями от 11 июля 2011 г.). Принят Государственной Думой 23 ноября 1994 года.
9. Закон РФ от 21 июля 1993 г. N 5485-1 "О государственной тайне" (с изменениями 8 ноября 2011 г.).
10. Постановление Правительства от 15 июня 2009 г. № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти".
11. Распоряжение Правительства РФ от 5 января 2005 г. № 5-р "Об утверждении перечней федеральных государственных учреждений и федеральных государственных унитарных предприятий, подведомственных Росархиву, Роскультуре и Роспечати" (с изм. на 10 марта 2009 г.).
12. Постановление Правительства РФ от 17 июня 2004 г. № 290 "О Федеральном архивном агентстве" (с изменениями на 8 августа 2009 г.)
13. Постановление Правительства РФ от 7 апреля 2004 г. № 177 "Вопросы Федерального архивного агентства" (с изменениями на 29 мая 2008 г.)
14. Постановление Правительства РФ от 16 апреля 2003 г. № 225 "О трудовых книжках" (с изменениями на 19 мая 2008 г.)
15. Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. № 1009 "Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации" (с изменениями на 17 марта 2009 г.).
16. Указ Президента РФ от 6 марта 1997 г. № 188 "Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера" (с изменениями на 23 сентября 2005 г.).
17. Постановление Правительства РФ от 27 декабря 1995 г. № 1268 "Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения

- печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации" (с изменениями на 14 декабря 2006 г.)
18. Указ Президента РФ от 30 ноября 1995 г. № 1203 "Об утверждении перечня сведений, отнесенных к государственной тайне" (с изменениями на 10 июня 2009 г.).
 19. Постановление Правительства РФ от 4 сентября 1995 г. № 870 "Об утверждении Правил отнесения сведений, составляющих государственную тайну, к различным степеням секретности" (с изменениями на 22 мая 2008 г.).
 20. Распоряжение Правительства РФ от 21 марта 1994 г. № 358-р "О сохранности документов по личному составу высвобождаемых работников".
 21. Письмо Федерального архивного агентства от 18 ноября 2008 г. N 2/2062-К "Об "Информационно-справочной системе архивной отрасли"
 22. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 г. № 536 "О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти."
 23. Постановление Госкомстата России от 5 января 2004 г. N 1 "Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты"
 24. Приказ Минфина России от 22 декабря 2003 г. № 117н "О трудовых книжках"
 25. Письмо Росархива от 24 ноября 2003 г. № 2/2047-А "О модернизации "Информационно-справочной системы архивной отрасли"
 26. Постановление Минтруда России от 10 октября 2003 г. № 69 "Об утверждении Инструкции по заполнению трудовых книжек"

27. Постановление Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг от 16 июля 2003 г. № 03-33/пс "Об утверждении Положения о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ"
28. Письмо Росархива от 7 апреля 2003 г. № 6/464-к "О присвоении тематическому комплексу "Информационно-справочная система архивной отрасли (ИССАО)" статуса "официальной базы данных Федеральной архивной службы России"
29. Постановление Минтруда России от 26 марта 2002 г. № 23 "Об утверждении Норм времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур федеральных органов исполнительной власти".
30. Основные правила работы архивов организаций, одобренные решением коллегии Росархива от 6 февраля 2002 г.
31. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный руководителем Росархива 6 октября 2000 г.
32. Приказ Росархива от 19 января 1995 г. № 2 "Об утверждении примерного положения о постоянно действующей экспертной комиссии учреждения, организации, предприятия."
33. Постановление Минтруда России от 25 ноября 1994 г. № 72 "Об утверждении межотраслевых укрупненных нормативов времени на работы по документационному обеспечению управления."
34. Приказ Росархива от 18 августа 1992 г. № 176 "О Примерном положении об архиве государственного учреждения, организации, предприятия."
35. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. Одобрено коллегией

Главархива СССР 27 апреля 1988 г. Приказ Главархива СССР от 25 мая 1988 г. № 33.

- 36.ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
- 37.ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
- 38.ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения.
- 39.ГОСТ 6.10.4-84. Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения.
- 40.ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца.
- 41.ГОСТ 17914-72. Обложки дел длительных сроков хранения. Типы, размеры и технические требования.
- 42.ГОСТ Р 34.10-2001. Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи.
- 43.Аладин. Н. Электронный документооборот для всех и для всего / Н. Аладин // Банковские технологии. – 2008. - №7. – С.57-59.
- 44.Алексеева М.М. Планирование деятельности фирмы. М.: Финансы и статистика, 2008 г., 248 с.
- 45.Абрютина М.С., Грачев А.В. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия. - М.: Дело и сервис, 2011 г.
- 46.Баканов М.И., А.Д. Шеремет «Теория экономического анализа» Москва, 2011 г.

- 47.Белая Т.Р. Автоматизированная система документационного обеспечения управления: организация создания АС ДОУ / Т. Р. Белая // Делопроизводство. – 2007. - №3. – С.40-47.
- 48.БОСС-Референт [Электронный ресурс]. URL: [<http://www.boss-referent.ru/about/>](дата обращения 10.11.2012).
- 49.Баканов М.И., Шеремет А.Д. Теория анализа хозяйственной деятельности: Учеб. - М: Финансы и статистика, 2010г.
- 50.Бухалков И.М. Внутрифирменное планирование. М.: Инфра – м, 2007 г., 392 с.
- 51.Бляхман Л.С. Основы функционального и антикризисного менеджмента. Спб: Издательство Михайлова В.А., 2009 г. 379 с.
- 52.Барановская Т.П. Информационные системы и технологии в экономике. – М.: Изд-во Финансы и статистика. – 2010г. - 416 с
- 53.Верников Г. Основные принципы выбора программного обеспечения для построения корпоративной информационной системы// [Электронный ресурс]. URL: [<http://www.cmdsoft.ru>] (дата обращения 10.10.2012).
- 54.Горемыкин В.А., Бугулов Э.Р., Богомолов А.Ю. Планирование на предприятии. М.: Инф. – изд. дом «Филинь», 2010 г.
- 55.Деловое планирование: Методы, организация, современная практика./Под редакцией В.И. Попова. М.: Ф и С. 2011 г. 366 с.
- 56.Дело [Электронный ресурс]. URL: [<http://www.eos.ru>] (дата обращения 08.11.2012).
- 57.ЕВФРАТ-Документооборот [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: [<http://www.eos.ru>] (дата обращения 08.10.2012).
- 58.Журавлева. Н. Распознавание отсканированного документа как необходимый этап организации работы с документами в СЭД / Н. Журавлева // Секретарское дело. – 2008. - №9. – С.92-95.

- 59.Корюкин, Ю. Сказка о потерянном времени / Ю. Корюкин // Управление компанией. – 2009. - №12. – С.63-66.
- 60.Кузнецов. С. Л. Международные требования к системам автоматизации делопроизводства/ С. Л. Кузнецов // Делопроизводство. – 2006. - №3. – С.63-69.
- 61.Организация, планирование и управление деятельностью торговых предприятий/ Под ред. С.Е. Каменицера, Ф.Ф. Русинова. - М.: «Высшая школа», - 2004. – 284с.
- 62.Подолоина, О. Автоматизация подготовки организационно-распорядительного документа: работа с его шаблоном / О. Подолоина // Секретарское дело. – 2008. - №10. – С.20-21.
- 63.Подолоина, О. Жизненный цикл входящего документа в системе электронного документооборота / О. Подолоина // Секретарское дело. – 2009. - №3. – С.26-27.
- 64.Подолоина. О. Жизненный цикл исходящих документов / О. Подолоина // Секретарское дело. – 2008. - №11. – С.44-46.
- 65.Подолоина. О. Роль системы электронного документооборота в автоматизации бизнес-процессов компании /О.Подолоина// Секретарское дело. – 2008. - №8. – С.87-91.
- 66.Подолоина. О. Согласование документов в системе электронного документооборота / О. Подолоина // Секретарское дело. – 2008. - №12. – С.26-28.
- 67.Платонов В. Н. Организация торговли: Учеб.пособие для вузов. - Мн.: БГЭУ, 2010г. - 287с.
- 68.Патрушина С. М. Информационные системы в экономике. – М.: Изд-во Бизнес, - 2011г. - 352 с.
- 69.Петров М. В. Методология внедрения информационных систем.М.2010 г. [электронный ресурс]. URL: [<http://www.atkcg.ru>] (дата обращения 08.10.2012).

- 70.Петров М. В. Информационные технологии как инструмент управления финансового директора. М.2012[электронный ресурс]. URL: [<http://www.atkcg.ru>] (дата обращения 18.09.2012).
- 71.Романов Д. А., Ильина, Т. Н., Логинова, А. Ю. Правда об электронном документообороте / Д. А. Романов, Т. Н. Ильина, А. Ю. Логинова. – М.: Компания АйТи: ДМК Пресс, 2009. – 224 с.
- 72.Серова Г. Основные объекты и принципы автоматизации документационного обеспечения управления/ Г. Серова// Секретарское дело. – 2008. - №1. – С30-43
- 73.Савицкая Г. «Анализ хозяйственной деятельности предприятий»: Учебник- 2 –е изд., испр.-Мн.:ИП «Экоперспектива», 2010 г.-494 с.
- 74.Стрелец И. А. Новая экономика и информационные технологии. – М.: Изд-во Экзамен, - 2009г. - 256 с.
- 75.Управление организацией/Под редакцией А.Г.Поршнева, З.П.Румянцевой, И.А. Соломатина. М.: Инфра – М., 2012 г.
- 76.Экономический анализ хозяйственной деятельности» /под ред. А.Д. Шеремета, М.: «Экономика», 2012 г.
- 77.Экономика предприятия./ Под редакцией В.П. Грузинова. М.: Банки и биржи, 2009 г., 535 с.
- 78.Якобсон. И. «Локальное» решение электронного документооборота / И. Якобсон // Банковские технологии. – 2008. - №4. – С52.

ПРИЛОЖЕНИЯ