

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/180384>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Сети и системы связи

Содержание

Введение 3

Глава 1 Теоретические аспекты работы с обращениями граждан 5

1.1 Нормативно-правовая база работы с обращениями граждан 5

1.2 Современные технологии информационно-документационного обеспечения работы с обращениями граждан 12

1.3 Системы электронного документооборота в работе с обращениями граждан 18

Глава 2 Анализ организации работы с обращениями граждан в АО 24

«Почта России» и направления по ее совершенствованию 24

2.1 Характеристика АО «Почта России» 24

2.2 Организация работы с обращениями граждан в АО 30

«Почта России» 30

2.3 Направления по модернизации работы с обращениями граждан в АО «Почта России» 36

Заключение 43

Список использованной литературы 45

Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», архивной утвержденном Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст. Все они должны учитываться при организации делопроизводства, прежде всего органами всего представительной и каждой исполнительной власти субъектов Федерации, а также организациями, иным учреждениями и предприятиями, действующими на их территории. Документационное обеспечение управленческой деятельности возложено на секретаря. Секретарь ведет учет документации по всей деятельности совместного предприятия в пока соответствии с инструкцией по делопроизводству. Весь состав документаций, в организации, ведет старший кассир. Старший кассир принимает другим непосредственное участие в принятии и обработке запросов от посетителей, которые затем передаются секретарю. Основным нормативно-методическим документом на который опирается секретарь-делопроизводитель при работе с документами является инструкция по делопроизводству, она определяет и устанавливает единый порядок составления, оформления документов и работы с ними в СП АО «Почта России». Разрабатывается инструкция на основе общегосударственных нормативных документов: государственных стандартов на унифицированные системы документации, типовой инструкции по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации, основных правил работы архивов, методических материалов архивной службы, правил и т.д. Но в то же время, опираясь на общегосударственные нормативы, инструкция по делопроизводству должна отражать все особенности постановления делопроизводства определённой организации: структуру службы делопроизводства, состав должностей служащих, если осуществляющих делопроизводственное обслуживание, состав документов, создаваемых в учреждении, степень компьютеризации делопроизводственных операций (ведение отдельных операций с помощью компьютера или имеются использование комплексной системы автоматизации делопроизводства и типов организации движения документов), наличие архивов в традиционной и электронной форме и т.д. Таким образом, инструкция по делопроизводству всегда индивидуальна и учитывает все работу особенности как состава документов, так и технологии их обработки. Рассмотрим структуру инструкции по делопроизводству в АО «Почта России», в данном случае она не нами регламентирована нормативно-доступ методическими документами. Инструкция включает общие положения, систематические разделы и приложения. В разделе «Общие положения» установлено: – сфера распространения инструкции;

- ответственность за ее несоблюдение;
- подразделение, которое отвечает за единый порядок документирования и письма организацию работы с документами в организации и в следующий структурных подразделениях;
- нормативно-методическая база. Тематические разделы, как правило, начинаются с раздела «Правила глубоких составления и оформления документов», где определяются:
  - виды и между разновидности документов, используемые для документирования распорядительной, организационной, информационной деятельности;
  - общие правила подготовки и оформления документов;
  - правила подготовки отдельных видов распорядительных документов, включая порядок визирования, согласования, утверждения и подписания. Раздел «Организация документооборота и исполнения документов» включает несколько подразделов. В разделе «Регистрация документов» устанавливается:
    - порядок регистрации входящих, исходящих и внутренних документов;
    - сроки, формы и методы регистрации;
    - правила индексации документов.

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

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

Раздел «Оперативное хранение документов» содержит:

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

В раздел «Подготовка документов к сдаче в архив» включают:

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

Состав тематических разделов инструкции по делопроизводству может изменяться и дополняться в зависимости от условий работы и принятой технологии. В инструкции по сотрудник делопроизводству имеются разделы по работе с обращениями граждан, с документами с путем ограниченной сферой распространения, по республике техническому обеспечению подготовки документов (печатание, звукозапись, стенография, факсимильная связь и т.д.). К инструкции по следуя делопроизводству составлены приложения, которые содержат справочно- иллюстративного материал, систематизированный в порядке содержится расположения разделов. В приложения помещают схемы документопотоков, оттиски печатей и штампов, образцы бланков, образцы заполнения форм документов, примеры оформления отдельных видов документов, перечни расшить контролируемых документов, формы их учета, формы номенклатуры дел и др. Таким образом, состав документации и процессы работы с ней, используемые в деятельности СП АО «Почта России» определяются компетенцией и функцией самой организации, порядком решения вопросов, объемом и характером взаимосвязей с другими организациями. Используемая в деятельности СП АО «Почта России» документация позволяет регламентировать его функционал, отслеживать четкость выполняемых операций в рабочем процессе.

## 1.2 Современные технологии информационно-документационного обеспечения работы с обращениями граждан

На сегодняшнем этапе внедрение современных технологий работы с обращениями граждан в АО «Почта России» является частью реализации Государственной программы «Информационное общество». Данная программа Российской Федерации, разработанная для создания целостной и эффективной системы использования информационных технологий, при которой граждане получают максимум выгод [12].

Пользователь может в электронной форме оставить отзыв о качестве предоставленных ему услуг. Существует программные условия, которые ориентированы на использование электронных методов обработки, хранения и передачи информации. Можно выявить основные задачи систем электронного документооборота:

- автоматизация рутинных операций, снижение (или ликвидация) бумажного потока;
- организация одновременного доступа к документам различных пользователей;
- осуществление быстрого поиска информации;
- обеспечение высокой скорости и необходимого качества подготовки документов.

Такие системы обязаны обеспечивать эффективное выполнение следующих функций:

- ввод, подготовка и редактирование документов;
- регистрация документов;
- совместная работа над документами;
- контроль исполнения документов (сроки исполнения);
- формирование дел (хранение документов);
- прием и пересылка документов.

На примере можно рассмотреть несколько характерных систем документооборота.

В практике АО «Почта России» используют обширный круг программ для автоматизации делопроизводства и электронного документооборота. Можно описать несколько примеров систем документооборота:

Система «Дело» поддерживает весь жизненный цикл документа в организации: от его первичной регистрации до списания документа в архив. В ней задействован контроль исполнения документов, как на уровне автора резолюции, так и централизованный контроль с возможностью формирования сводок об исполнении контрольных документов, обеспечивается автоматический вывод на печать стандартных журналов, справок и сводок. Система включает в себя два продукта:

- «ДЕЛО-Предприятие» — многопользовательская сетевая версия на базе СУБД (Система управления баз данных) Oracle или MS SQL 7.0, предназначенная для автоматизации делопроизводства в объеме всего учреждения.
- «ДЕЛО-Секретарь» — полнофункциональная однопользовательская версия, которая поставляется с СУБД (Система управления баз данных) Microsoft Data Engine (MSDE). Расчитана для автоматизации делопроизводства небольших организаций или отдельных подразделений крупных организаций (отделов), в том числе в рамках распределенной сети, обеспечивающей обмен по электронной почте на уровне «исходящих — входящих документов». Система «Дело» настраивается в соответствии со схемой документооборота любого предприятия (учитывая его организационную структуру, сферу деятельности, номенклатуру дел и схему доступа к различным документам).

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). [Электронный ресурс]. – URL: [http://www.consultant.ru/document/Cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_28399/). (дата обращения: 20.06.2019) 2.
2. Концепция развития почтовой связи в Российской Федерации на период до 2020 года [Текст]: Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 10.04.2015 № 105 [Электронный ресурс]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/420289439>
3. Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации». Распоряжение правительства РФ от 28 июля 2017 г. № 1632-р [Электронный ресурс]. – URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/289/>
4. О почтовой связи. Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/901738831>.
5. О связи. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_43224/7ca0513635ad3225cfa4edb37be4ae41aa928e8b/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_43224/7ca0513635ad3225cfa4edb37be4ae41aa928e8b/). (дата обращения: 18.11.2018).
6. Об утверждении контрольных сроков пересылки посылок нестандартных и нестандартных негабаритных, нормативов их обработки и перевозки, а также доставки извещений [Текст]: Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 29.06.2018 г. 413/1-п. [Электронный ресурс]. – URL:
7. Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи [Текст]: Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2014 № 234 (в ред. от 13.02.2018). [Электронный ресурс]. – URL: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId= 1&documentId=310748>. (

8. Азими́на, Е.В. Переход к инновационной экономике как осознанная необходимость / Е.В. Азими́на // Журнал «Вестник факультета управления СПбГЭУ». – 2018. – №3(1), – СПб.: СПбГЭУ, 2018. – С. 6.
9. Анато́льев, А. Г. Централизованное управление ресурсами. Служба каталогов: конспект лекций / А.Г. Анато́льев // Учебно-методические материалы для студентов кафедры АСОИУ. – 2013.
10. Ансофф, И. Новая корпоративная стратегия / Пер. с англ. под ред. Каптуревского Ю.Н. / И.Ансофф. – СПб: Питер. – 1999г. – 416 с.
11. Барсук, И. В. Информационные охранно-защитные мероприятия в почтовой логистике / И. В. Барсук, А. В. Петраков // Спецтехника и связь. – 2012. 175 № 1. – 39 – 42 с. [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-ohranno-zaschitnye-meropriyatiya-v-pochtovoy-logistike>. (дата обращения: 30.11.2018).
12. В приложении Почты России теперь можно вызвать курьера для отправки посылки. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.pochta.ru/newslitem/2095240693>. 28. В России создан «Почта банк». [Электронный ресурс]. – URL: [https://www.pochtabank.ru/o\\_sozdanii\\_pochtabanka](https://www.pochtabank.ru/o_sozdanii_pochtabanka). 29. Васильева, З. А. Иерархия понятий конкурентоспособности субъектов рынка [Текст] / З.А. Васильева // Маркетинг в России и за рубежом. – 2006. № 2. – 83 - 90 с.
13. Ватолкина, Н.Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики / Н.Ш. Ватолкина. – Москва: Издательство МГТУ им. Н.Э. Баумана. – 2019. – 179. [1] с.176
14. Волонцевич, Е. Ф. Конкурентоспособность фирм: курс лекций / Е.Ф. Волонцевич // [Текст]. – Минск: БГЭУ. – 2003. – 67 с.
15. Воронин, Г.П. Когда качество переходит в количество об одной из главных причин сегодняшних трудностей Российской экономики / Г.П. Воронин // Стандарты и качество. – 2013. – № 5 (911). – С. 5-9.
16. Всемирная почтовая конвенция. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.pochta.ru/documents/10231/164273974/Всемирная%20почтовая%20конвенция/911d7779-16e1-4751-b5ad-1510e4b7ac75>.
17. Гандилов, Т. М. Услуги почтовой связи: проблемы нормативного регулирования [Текст] / Т.М. Гандилов // Юридические науки. Вестник Московского университета МВД России. – 2012. № 6. – 42 – 51 с.
18. Герасимова, М. М. Улучшение качества работы отделения почтовой связи с использованием теории массового обслуживания / М. М. Герасимова, С. А. Евсеева. – Лесосибирск: СибГУ. – 2018. [Электронный ресурс]. – URL: [http://www.science-bsea.bgita.ru/2018/ekonom\\_2018\\_28/gerasimova\\_ul.htm](http://www.science-bsea.bgita.ru/2018/ekonom_2018_28/gerasimova_ul.htm). (дата обращения 05.12.2018).
19. Глава «Почты России» о «цифровой начинке»: модернизация ПО, электронные сервисы, большие данные, переход на «МойОфис». [Электронный ресурс]. – URL: <http://d-russia.ru/glava-pochty-rossii-o-tsifrovoy-nachinkemodernizatsiya-po-elektronnye-servisy-bolshie-dannye-perehod-na-mojofis.html>
20. Горбашко, Е.А. Управление конкурентоспособностью: теория и практика / Е.А. Горбашко, И.А. Максимцев, Ю.А. Рыкова, Н.Ю. Четыркина // Учебник для вузов / Под ред. Е.А. Горбашко и И.А. Максимцева. – Москва. – 2014. Сер. 24.
21. Гришаев, С. П. Правовое регулирование оказания услуг связи / С.П. Гришаев // Аналитический портал «Отрасли права». – 2017. [Электронный ресурс]. – URL: <http://отрасли-права.рф/article/25589>. (дата обращения: 05.12.2018).
22. Гришин, Ю.П. Управление конкурентоспособностью лесопромышленных предприятий: диссертация ... кандидата Экономических наук: 08.00.05 / Гришин Юрий Павлович; [Место защиты: ФГАОУ ВО «Дальневосточный федеральный университет»]. – Хабаровск. – 2019.
23. Данилов, И. А., Волкова Е. В. Ретроспективный анализ трактования терминов «конкурентоспособность» и «конкурентное преимущество» отечественными и зарубежными авторами [Текст] / И.А. Данилов, Е.В. Волкова // Вестник Челябинского государственного университета. – 2010. № 3 (184). – 126 – 133 с.
24. Дементьева, А. В. Конкурентоспособность международных компаний [Текст] / А.В. Дементьева // Маркетинг. – 2000. № 3. – 3 - 15 с. 47. Деминг, Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. / Э. Деминг. – М.: Альпина Паблишер. – 2011. – 424 с.
25. Доклад о финансово-хозяйственной деятельности федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» за 2018 год. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.pochta.ru/documents/10231/>
26. Для отправки посылок Почтой России теперь нужно меньше минуты. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.pochta.ru/news-list/item/1962088532>. 50. Долгов, Е. С. Практика корпоративной архитектуры / Е.С. Долгов // Открытые материалы по итогам стратегической IT-сессии 2016 «Иннополис». – 2016. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.eventcons.ru/it-pochta-2017.html>. (дата обращения: 28.11.2018).

27. Долинская, М. Г. Маркетинг и конкурентоспособность промышленной продукции [Текст] / Долинская М. Г., Соловьев И. А. – М.: Экономика. – 2000. – 43 с.
28. Домакур, О.В. Методика оценки качества услуг почтовой связи / О.В. Домакур, Е.С. Романова, С.С. Доценко // Проблемы инфокоммуникаций. – 2018. – № 1 (7). – С. 87
29. Донская, М.И. Исследование вопросов повышения качества обслуживания потребителей услугами почтовой связи: автореферат дис. ... кандидата экономических наук: 08.00.05 / Моск. техн. ун-т связи и информатики. – Москва. – 1995. – 26 с. 54.
30. Есауленко, А. Цифровой ренессанс «Почты» / А. Есауленко // Директор информационной службы. – 2016. № 04.
31. Жевняк, О. В. Основные источники в системе правового регулирования отношений по оказанию услуг связи [Текст] / О.В. Жевняк // Вопросы современной науки и практики. –Университет им. В.И. Вернадского. – 2007. № 2 (8). – 58 – 61 с.
32. Завьялов, П. С. Маркетинг в схемах, рисунках, таблицах: учебное пособие [Текст] / П.С. Завьялов. – М.: Инфра-М. – 2001. – 496 с.
33. Зараменских, Е. П. Управление жизненным циклом информационных систем: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст] / Е. П. Зараменских. – М.: Издательство Юрайт. – 2018. – 431 с
34. Ивашкин, Г.А. Основы управления качеством на предприятиях почтовой связи / Г.А. Ивашкин // ФЭС: Финансы. Экономика. Стратегия. – 2019. - №9 – С. 4

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/180384>