МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт	Кафедра
Политехнический	ИнОУП
(наименование)	

Направление подготовки: 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

Профиль: Документационное обеспечение управления

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

Постановка делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска

Студент гр. 20ЗВД31 — (подпись, дата) — А.А. Ларькин (инициалы, фамилия)

Руководитель д.т.н., профессор — (подпись, дата) — А.В. Печерский (инициалы, фамилия)

Нормоконтролёр к.т.н, доцент каф ИнОУП (должность, место работы) — 08.02.2024 (подпись, дата) — Ю.Г. Кирюхин (инициалы, фамилия)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 12 февраля 2024 № 4)

Заведующий кафедрой — (подпись) — Л.Р. Фионова (инициалы, фамилия)

Работа защищена с оценкой удовлетворительно (протокол заседания ГАК от 16.02.2024 № 26)

Секретарь ГЭК — (подпись) — Ю.Ю. Фионова (инициалы, фамилия)

г. Пенза, 2024

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующая кафедрой ИнОУП

_____ Л.Р. Фионова

«21» декабря 2023 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) бакалавра

1. **Студент** Ларькин Александр Алексеевич
(фамилия, имя, отчество)

группа 20ЗВДЗ1 институт политехнический направление подготовки:

46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

2. **Руководитель ВКР** д.т.н., профессор Печерский А.В..

3. **Сроки подготовки и защиты ВКР** с «16» января 2024 г. по «27» февраля 2024 г.

4. **Место преддипломной практики** ПАО Ростелеком г. Сердобска

Тема ВКР бакалавра Постановка делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска

Тема утверждена приказом по ПГУ № 1332/0 от «29» февраля 2024 г.

6. **Задание на проектирование** (цель работы, предмет исследования, ограничения на предмет исследования, требования к результатам проектирования.)

Цель работы: анализ постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска и выработка рекомендаций по её усовершенствованию.

Предмет исследования: локальные нормативные акты, регламентирующие постановку делопроизводства и документы, образующиеся в деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Ограничения на предмет исследования: исследования выполнить на основе действующей нормативной законодательной базы.

Требования к результатам работы: разработка рекомендаций по совершенствованию постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска

7. **Объем и содержание основной части ВКР бакалавра** (перечень вопросов, подлежащих исследованию или разработке)

1. Характеристика деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска.

2. Нормативная законодательная база, регламентирующая постановку делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска.

3. Анализ постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска.

4. Разработка рекомендаций по совершенствованию постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска.

8. Календарный график работ по выполнению ВКР бакалавра.

№ этапа	Наименование этапов работы	Объем работы (%)	Срок выполнения	Подпись руководителя, подтверждающая выполнение этапа работы
1	Характеристика деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска	15		
2	Нормативная законодательная база, регламентирующая постановку делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска	20		
3	Анализ постановки делопроизводства ПАО Ростелеком г. Сердобска	25		
4	Разработка рекомендаций по совершенствованию постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска	20		
5	Оформление ПЗ	10		
6	Разработка презентации	10		

Дата выдачи задания «21» декабря 2023 г.

Руководитель ВКР _____ А.В. Печерский

Задание к исполнению принял «21» декабря 2023 г.

Студент _____ А.А. Ларькин

Исполнение и оформление ВКР бакалавра соответствует требованиям нормативных документов

Нормоконтролёр _____ Ю.Г. Кирюхин

«08» февраля *2024 г.*

ВКР бакалавра по содержанию и объёму соответствует заданию, профилю направления подготовки и может быть допущена к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии «16» февраля 2024 г.

Проверяющий преподаватель _____ Г.В. Колмогоров

«9» февраля **2024 г.**

ВКР бакалавра к защите допустить

Заместитель директора ПИ _____ А.Н. Литвинов

«08» февраля 2024 г.

Дата защиты в ГЭК: «16» февраля 2024 г.

Секретарь ГЭК _____ Ю.Ю. Фионова

Реферат

Пояснительная записка содержит 63 страницы, 26 рисунков, 28 источников, 2 приложения.

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО, ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО, УСТАВ, ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ, РЕГИСТРАЦИЯ, ДОКУМЕНТ, АЛЬБОМ УНИФИЦИРОВАННЫХ ФОРМ ДОКУМЕНТОВ

Цель работы: анализ постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска и выработка рекомендаций по её усовершенствованию.

Предмет исследования: локальные нормативные акты, регламентирующие постановку делопроизводства и документы, образующиеся в деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Ограничения на предмет исследования: исследования выполнить на основе действующей нормативной законодательной базы.

Требования к результатам работы: разработка рекомендаций по совершенствованию постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска

В первом разделе работы дана характеристика деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Во втором разделе рассмотрена нормативная законодательная база, регламентирующая постановку делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска.

В третьем разделе проведен анализ постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска.

В четвертом разделе разработаны рекомендации по совершенствованию постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Содержание

Введение 5
1 Характеристика деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска 6
2 Нормативная законодательная база, регламентирующая постановку делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска 11
3 Анализ постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска 20
3.1 Анализ организационных документов ПАО Ростелеком г. Сердобска20
3.2 Анализ работы с входящими документами 30
3.3 Анализ работы с исходящими документами 33
3.4 Анализ работы с внутренними документами 38
4 Разработка рекомендаций по совершенствованию постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска 45
4.1 Рекомендации по разработке журналов регистрации 45
4.2 Рекомендации по оформлению документов 46
4.3 Разработка альбома унифицированных форм документов 53
Заключение 57
Список использованных источников и литературы 59
Приложение А Исправленный документы 62
Приложение Б Альбом унифицированных форм документов 67

Введение

Уровень обеспечения населения г. Сердобска и Сердобского района доступом в интернет и платным телевидением, а также мобильной связью является один из основных важных показателей качества жизни населения города и района.

Для ПАО Ростелеком г. Сердобска важнейшим аспектом является принцип конкурентоспособности.

Для современного социума информация стала главным элементом социальной и политической жизни. Насколько качественная, проверенная и доступная информация будет предоставлена населению города и району определит качество управления.

Это означает важнейшую роль в организации работы с документами и данными, координацию процессов создания, изменения распространения информации. Правильно организованное управление делами снижает время, необходимое для поиска, повышает точность и своевременность информации, устраняет ее избыточность.

В связи с вышеизложенным можно сказать, что тема выпускной квалификационной работы, связанная с вопросом постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска, является актуальной.

В ходе анализа деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска будут даны рекомендации по усовершенствованию постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска.

1 Характеристика деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска

Открытое акционерное общество «Ростелеком» (ОАО «Ростелеком») была зарегистрировано в Московской регистрационной палате 23 сентября 1993 года.

На основании решения общего собрания акционеров ОАО «Ростелеком» в 1999 году оно было реорганизовано.

По всей территории Российской Федерации ПАО Ростелеком имеет множество филиалов, они имеют обособленные подразделения и располагаются вне места нахождения головного офиса, осуществляют часть функций, в том числе функции представительства.

Публичное акционерное общество Ростелеком г. Сердобска (в дальнейшем ПАО Ростелеком г. Сердобска) является правопреемником Государственного предприятия связи «Ростелеком».

ПАО Ростелеком г. Сердобска - это лидер на рынке услуг высокоскоростного доступа в интернет и платного телевидения, а также мобильной связи в г. Сердобске и Сердобском районе.

Соотношение цены и качества оказываемых услуг связи, телевидения и интернета является важным показателем конкурентно способности ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Важно отметить, что на территории города Сердобска и Сердобского района ПАО Ростелеком г. Сердобска в своей отрасли является мононопалистом и претендует на звание компании в сфере телекоммуникаций мирового уровня.

Место нахождения ПАО Ростелеком г. Сердобска - улица Ленина, д.88, г. Сердобск, Пензенская область, Россия.

Первостепенные цели ПАО Ростелеком г. Сердобска представлены на рисунке 1 в виде фотографии из устава.

Статья 3. Цель и предмет деятельности Общества

3.1. Основной целью Общества является извлечение прибыли путем оказания услуг связи на территориях, указанных в лицензиях, выдаваемых Обществу уполномоченным органом государственной власти, и осуществления иной хозяйственной деятельности.

3.2. Для достижения своей цели Общество осуществляет следующие виды деятельности:

3.2.1. Предоставление услуг электросвязи, в том числе:

- местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;

- услуг связи по предоставлению каналов связи;

- услуг связи по передаче данных;

- телематических услуг связи;

- предоставление доступа к услугам связи с использованием кодов доступа к услугам электросвязи;

- услуг связи для целей кабельного вещания;

- универсальных услуг связи.

3.2.2. Разработка, внедрение, эксплуатация и развитие сетей связи на территории Российской Федерации, а также управление сетями связи на территории Российской Федерации.

3.2.3. Оказание услуг присоединения сетей электросвязи и услуг по пропуску трафика.

3.2.4. Проведение проектных, строительно-монтажных, пуско-наладочных работ по созданию и эксплуатации объектов, сооружений и систем связи.

3.2.5. Установка, эксплуатация и техническое обслуживание технологического и телекоммуникационного оборудования.

3.2.6. Выполнение инженерных изысканий и всех видов проектных работ.

3.2.7. Выполнение функций генерального подрядчика.

3.2.8. Реализация инвестиционных проектов.

3.2.9. Проведение научных исследований в области связи, а также внедрение и использование результатов, полученных в ходе таких исследований.

3.2.10. Осуществление операций, связанных с недвижимостью, а также строительство, реконструкция, реставрация и эксплуатация зданий и сооружений, объектов жилья, соцкультбыта, транспортных коммуникаций.

3.2.11. Осуществление перевозки грузов и пассажиров для обеспечения эксплуатации существующих и строящихся объектов связи.

3.2.12. Торговая и рекламная деятельность.

3.2.13. Защита сведений, составляющих государственную тайну, тайну связи в соответствии с действующим законодательством.

3.2.14. Проведение работ с использованием сведений, составляющих государственную тайну, осуществление мероприятий и (или) оказание услуг в области защиты государственной тайны.

3.3. Обладая общей правоспособностью, Общество вправе осуществлять любые другие виды деятельности, не запрещенные законодательством Российской Федерации.

3.4. Виды деятельности, подлежащие лицензированию, осуществляются на основании соответствующих лицензий, получаемых в установленном законодательством порядке.

3.5. Общество обеспечивает равный доступ потребителям к принадлежащим ему средствам и каналам связи и в приоритетном порядке предоставляет каналы и тракты связи в интересах обороны, государственного управления, безопасности и охраны правопорядка страны, в том числе в чрезвычайных ситуациях.

3.6. Общество, руководствуясь действующим законодательством, осуществляет внешнеэкономическую деятельность.

Рисунок 1 – Цель и предмет деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска

Весь 2023 год ПАО Ростелеком г. Сердобска сохраняла лидерство в представление своих услуг и продолжает устойчивый рост в инновационных сегментах.

Высокая конкурентоспособность ПАО Ростелеком г. Сердобска складывается из параметров:

1. За счет применения высокотехнологичных продуктов продвижение предоставляемых услуг.

2. Применения планово-профилактического обслуживания населения.

3. Технологическая модернизация.

4. Высокая надежность и эффективность.

5. Высокий уровень квалификации сотрудников ПАО Ростелеком г. Сердобска

6. «Универсальный оператор».

7. Взаимовыгодное сотрудничество с 600 национальными и международными операторами.

8. Высокоскоростная магистральная сеть связи.

9. Защита оборудования от несанкционированного доступа.

10. Социальная ответственность.

11. Прямые международные связи.

12. Совершенствование магистральной сети связи.

Как самостоятельный филиал ПАО Ростелеком г. Сердобска имеет свою организационную структуру, которая представлена на рисунке 2.

Организационная структура является приложением к Положению о филиале ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Структурная схема ПАО Ростелеком г. Сердобска представлена линейно-функциональной структурой.

Каждый исполнитель подчиняется только одному руководителю по всем вопросам своей деятельности. Структура характеризуется простотой связей (только вертикальные связи).

В ПАО Ростелеком г. Сердобска все делопроизводственные операции выполняются секретарем, который, как видно из рисунка, подчиняется непосредственно директору филиала.

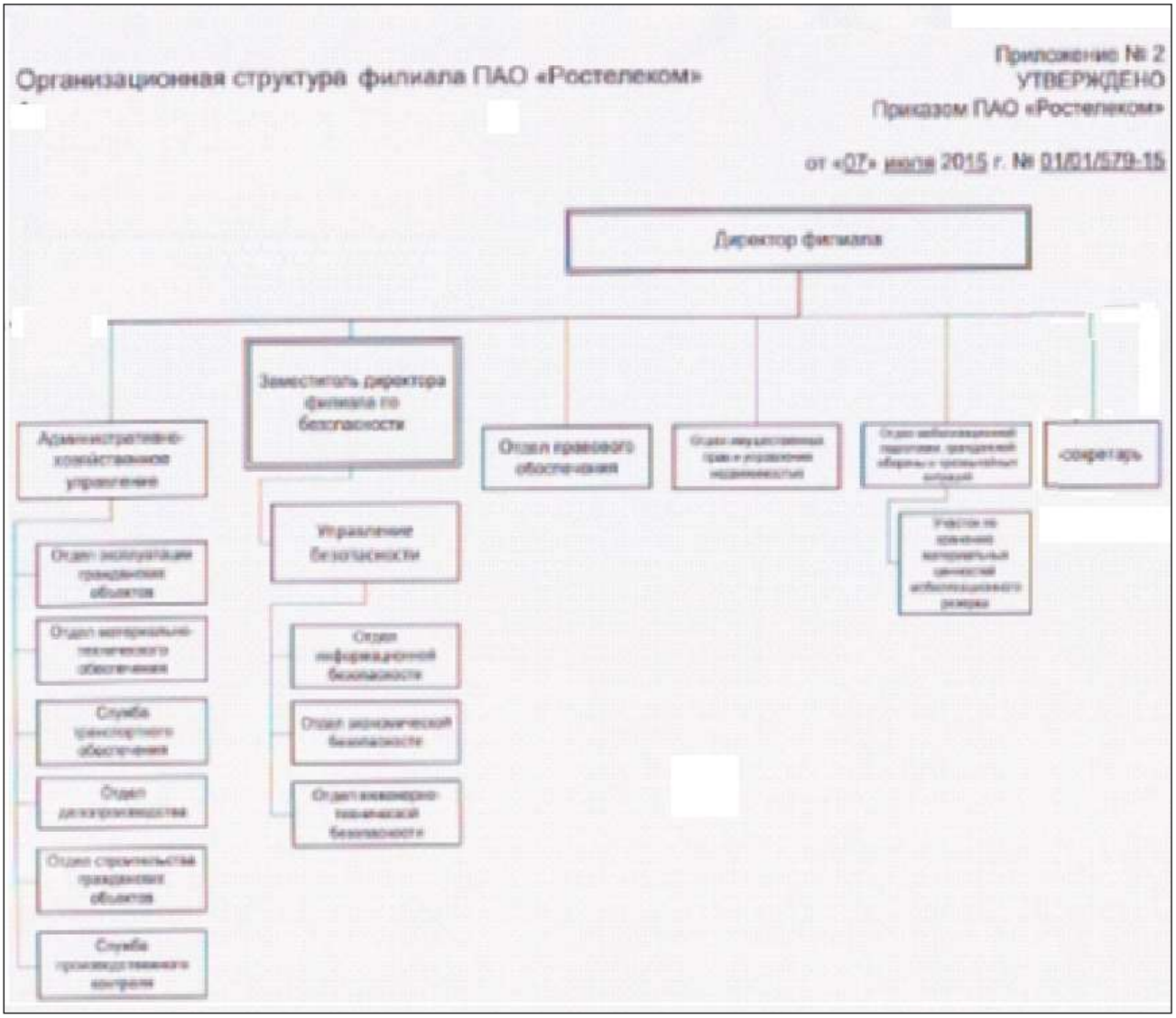


Рисунок 2 – Организационная структура ПАО Ростелеком г. Сердобска

Секретарь ПАО Ростелеком г. Сердобска реализовывает свою деятельность на основе действующего законодательством РФ, Устава ПАО Ростелеком г. Сердобска, Положения о филиале ПАО Ростелеком г. Сердобска, а также внутренних документах, регламентирующих внутреннюю деятельность филиала, нормативно-методических материалов по организации делопроизводства.

Выполняет функцию приема, учеат, регистрации, контроля исполнения документов, информационно-справочное обслуживание и хранение документации ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Обеспечивает выполнение машинописных и копировально-множественных работ для сотрудников ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Также секретарь работает с конфиденциальной информацией ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Работа секретаря ПАО Ростелеком г. Сердобска многогранна, она требует дополнительных знаний и навыков.

Секретарь в ПАО Ростелеком г. Сердобска, является незаменимым помощником директора филиала в его разнообразной управленческой деятельности.

2 Нормативная законодательная база, регламентирующая постановку делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска

Главным документом, используемым при решении вопросов, возникающих в ходе основной деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска и при регламентации постановки делопроизводства, является **Конституция Российской Федерации**[1]. В Конституции фиксируются не только основы государственного управления страны, но и неотъемлемые права каждого гражданина.

Статья 7 закрепляет обязанность государства создавать комфортные условия для жизни граждан, развития их профессиональных и творческих способностей.

Недопустимость бесконтрольного распространения данных, составляющих личную информацию лица, тайну телефонных сообщений или переписки, что особо актуально для деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска, закрепляются в *статьях 22-23*. Причем, следует отметить, что, если речь идет о распространении информации третьим лицам, то выбор способа ее передачи полностью зависит от ее обладателя, если передаваемые сведения не относятся к категории конфиденциальной или секретной информации (*статья 29*).

Граждане Российской Федерации, а также сотрудники ПАО Ростелеком г. Сердобска, в случае наступления трудной жизненной ситуации имеют право на социальную защиту от государства (*статья 39*).

Немаловажную роль в деятельности организации играет *статья 72*, согласно которой обеспечение контроля защиты каналов передачи информации – задача не только государственных органов, но и органов местного самоуправления.

[1] Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).

Трудовым Кодексом Российской Федерации[1] работникам и их работодателям предоставляются урегулированные нормативно-правовые отношения, защита их прав и интересов.

В Кодексе перечислены документы, предъявляемые гражданином представителю работодателя при трудоустройстве на основное место работы *(статья 65)*, а также документы, необходимые при устройстве на работу по совместительству *(статья 283)*.

Трудовой Кодекс Российской Федерации установил целесообразность разработки ряда правовых локальных актов для юридических лиц:

— штатное расписание *(статья 57)*;

— правила внутреннего трудового расписания *(статьи 56, 189, 190)*;

— трудовой договор *(статьи 56-84)*;

— положение о защите персональных данных сотрудников *(статья 86, пункт 8)*;

— коллективный договор *(статьи 40-44)*;

— график отпусков *(статья 123)*.

Для правильного составления кадровых документов, в процессе оформлении трудовых правоотношений, специалисту необходимо обращаться к соответствующим статьям Трудового Кодекса, указанным ранее.

Кроме того, при оформлении, например, приказа об увольнении ответственное должностное лицо или сотрудники отдельного подразделения должны обращаться к положениям *статьи 77*, устанавливающей основания прекращения трудового договора.

Вопросы, связанные с обменом электронными сообщениями между потенциальными работодателями, к числу которых относится и ПАО Ростелеком г. Сердобска, и кандидатами на вакантную должность, получают отражение в *статьях 22.1-22.3.*

Гражданский Кодекс Российской Федерации[1] устанавливает правовые основы для заключения гражданского договора между ПАО Ростелеком,

1 Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 25.12.2023).

филиалами компании и гражданами-получателями цифровых услуг, определяет виды ответственности за неисполнение или некорректное исполнение условий заключенного договора (*главы 27-29*).

Кроме того, Кодекс закрепляет правовые основы функционирования юридических лиц, а также особенности деятельности публичных акционерных обществ (*статья 97*), к числу которых относится и ПАО Ростелеком.

Уголовную ответственность за нарушение правил эксплуатации информационно-коммуникационных сетей устанавливает *статья 274* **Уголовного Кодекса Российской Федерации**[2].

Документы, образующиеся при взаимодействии ПАО Ростелеком г. Сердобска с получателями цифровых услуг, с контролирующими государственными органами, а также внутренние организационно-распорядительные документы оформляются на российском языке согласно положениям **Федерального закона «О государственном языке Российской Федерации»** [3].

Важным актом, регулирующим порядок создания, передачи информации, является **Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»**[4], определяющий правовой режим создания, хранения и использования информационных ресурсов, а именно:

— порядок документирования информации;

— категории информации по уровню доступа к ней;

— порядок правовой защиты информации;

— право собственности на отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в ИС.

Особого внимания заслуживает *статья 10*, устанавливающая правила распространения информации с использованием информационно-коммуникационных технологий в целом и сети Интернет в частности.

---

1 Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 1 от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 2716.05.2023).
2 Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 25.12.2023).
3 Федерального закона от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (ред. от 28.02.2023).
4 Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 12.12.2023).

Для правильной работы архива ПАО Ростелеком г. Сердобска применяется **Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»**[1], который регулирует отношения в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства.

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»[2] регулирует правоотношения, связанные с реализацией права граждан Российской Федерации, а также юридических лиц, к которым относится и ПАО Ростелеком г. Сердобска, на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

Закон устанавливает права граждан и юридических лиц на обращение *(статья 2)*, а также права при рассмотрении обращения *(статья 5)*.

В *статье 7* указываются требования, предъявляемые к письменному обращению.

В *статье 8-12*, прописана процедура рассмотрения обращения с указанием сроков. В законе определена процедура личного приема граждан или представителей юридического лица *(статья 13)*.

Отношения, связанные с обработкой персональных данных сотрудников ПАО Ростелеком г. Сердобска, граждан, получающих услуги организации, регламентируются **Федеральным законом «О персональных данных»**[3]**.**

В *статье 7* получает дальнейшее развитие правило неприкосновенности, конфиденциальности информации о частной жизни лица, закрепленное в Конституции России.

Принципы обработки персональных данных, направленные на обеспечение их безопасности (необходимость получения согласия на обработку персональных данных от гражданина; недопустимость хранения персональных данных и информации, находящейся в свободном доступе, в одной базе данных;

1 Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (ред. от 25.12.2023).
2 Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 04.08.2023).
3 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 06.02.2023).

зависимость объема требуемых персональных данных и целей обработки; выделение специальных категорий персональных данных и др.), отражены в *статье 5*.

Обязанности ПАО Ростелеком г. Сердобска, как оператора персональных данных (регистрационный номер 08-0007079 в Реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций), по защите личной информации зафиксированы в *главе 4.*

За нарушение требований федерального закона предусмотрена уголовная, административная и дисциплинарная ответственность (*статья 24*).

Права и обязанности лиц, участвующих в оказании услуг в сфере связи, зафиксированы в **Федеральном законе «О связи»** [1]**.**

Статья 2 Закона определяет терминологию данной области: база данных перенесенных абонентских номеров, идентификатор пользовательского оборудования, линии связи, оператор связи, пользователь услугами связи, трафик, точка доступа и др.

В *статье 7* закрепляется обязанность оператора связи по защите сетей и сооружений связи. Основы государственного регулирования в сфере связи отражены в *главе 5*.

В *статье 44* содержатся положения, дающие право гражданам и оператору заключать гражданский договор на оказание услуг в сфере связи, используя возможности сети Интернет при наличии у сторон электронной подписи.

Обязанности оператора связи после заключения договора определяются *статье 46*, а право граждан на тайну связи в *статье 63*.

Важное значение имеет *глава 7.1*, закрепляющая необходимость обеспечения устойчивого, безопасного и целостного функционирования на территории Российской Федерации информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1 Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (ред. от 04.08.2023).

В настоящее время в ПАО Ростелеком г. Сердобска оформляются и используются электронные документы. Данное положение актуализирует применение **Федерального закона «Об электронной подписи»**[1], регулирующего отношения в области использования электронных подписей при совершении гражданско-правовых сделок и иных юридически значимых действий. Положения закона закрепляют равнозначность собственноручной подписи и электронной.

В случае нарушения прав граждан, предусмотренных действующим законодательством или содержанием гражданского договора на предоставление доступа в Интернет, платного телевидения или мобильной связи используются положения **Закона «О защите прав потребителей»**[2].

В **Постановлении Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных»**[3] определяются правила взаимодействия оператора и лиц, получающих услуги связи.

Согласно положениям нормативного акта (*пункт 30*) в договоре об оказании услуг связи, заключаемом в письменной форме, должны быть указаны следующие данные:

а) дата и место заключения договора об оказании услуг связи;

б) наименование оператора связи;

в) реквизиты расчетного счета оператора связи;

г) сведения об абоненте;

д) адрес установки оборудования (в случае установки оборудования, не подлежащего перемещению);

е) вид (тип) оборудования;

ж) технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных;

з) способ доставки счета за оказанные услуги связи по передаче данных;

и) права, обязанности и ответственность сторон;

1 Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (ред. от 04.08.2023).
2 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 04.08.2023).
3 Постановление Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных».

к) обязанность оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи по передаче данных;

л) срок действия договора об оказании услуг связи.

Постановление Правительства «О порядке оказания услуг телефонной связи»[1] определяет порядок приостановления оказания услуг телефонной связи и расторжения договора (*глава 4*), ответственность сторон договора (*глава 6*), особенности оказания услуг телефонной связи (*глава 7*).

В **Приказе Минцифры России «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи»**[2] закреплены требования к оформлению почтового адреса, как элемента справочных данных об организации.

В соответствии с данным документом (*пункт 19*), реквизиты адреса пишутся в следующем порядке:

- для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (при наличии);
- название улицы, номер дома, номер квартиры;
- название населенного пункта;
- название района;
- название республики, края, области, автономного округа (области);
- название страны (для международных почтовых отправлений);
- почтовый индекс.

Приказ Росархива «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения»[3] определяет сроки архивного хранения документов ПАО Ростелеком г. Сердобска.

---

1 Постановление Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (вместе с «Правилами оказания услуг телефонной связи») (ред. от 18.01.2021).

2 Приказ Минцифры России от 17.04.2023 № 382 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» (зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2023 № 73719).

3 Приказ Росархива от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного

ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»[1] устанавливает требования к оформлению реквизитов документов, схемы расположения реквизитов документов; фиксирует образцы бланков документов.

ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»[2] содержит термины, употребляемые в области документационного обеспечения управления, и их лексическое значение.

ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами. Часть 1. Понятия и принципы»[3] регулирует процессы управления документами государственных, коммерческих и общественных организаций, предназначенными для внутреннего или внешнего пользования.

Стандарт содержит рекомендации по созданию документных систем, включению в нее документов, также обеспечению соответствия документов установленным в стандарте характеристикам.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» [4] устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться для внутреннего применения ПАО Ростелеком г. Сердобска, в целях сертификации или заключения контрактов. Он направлен на результативность системы менеджмента качества при выполнении требований потребителей.

самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения» (Зарегистрировано в Минюсте России 06.02.2020 № 57449).

[1] ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст) (ред. от 14.05.2018).

[2] ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст).

[3] ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами. Часть 1. Понятия и принципы (утв. приказом Росстандарта от 26.03.2019 № 101-ст).

[4] ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования" (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1391-ст).

Кроме того, стандарт направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Большое значение имеют профессиональные стандарты, содержащие требования к уровню знаний и умений сотрудника (секретаря), отвечающего за постановку делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска:

1. «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»[1].

2. «Специалист по управлению документами организации»[2].

На основе перечисленных нормативных законодательных актов Российской Федерации в ПАО Ростелеком г. Сердобска были разработаны локальные нормативные акты, анализу которых посвящен следующий раздел.

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что действующие нормативные акты регулируют основную деятельность ПАО Ростелеком г. Сердобска, связанную с предоставлением доступа в Интернет, платного телевидения и мобильной связи, а также полностью регламентируют вопросы постановки делопроизводства в организации.

[1] Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 № 58957).

[2] Приказ Минтруда России от 27.04.2023 № 421н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документами организации» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2023 № 73602).

3 Анализ постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска

Процесс анализа постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска будет состоять из следующих этапов:

— анализ организационных документов ПАО Ростелеком г. Сердобска;

— анализ регистрации документов;

— анализ работы с входящими документами;

— анализ работы с исходящими документами;

— анализ работы с внутренними документами.

Рассмотрим выделенные этапы более подробно.

3.1 Анализ организационных документов ПАО Ростелеком г. Сердобска

Главным локальным актом ПАО Ростелеком г. Сердобска является Устав[1] (рисунок 3). Текст документа разделен на статьи, фиксирующие основные направления и правила работы организации.

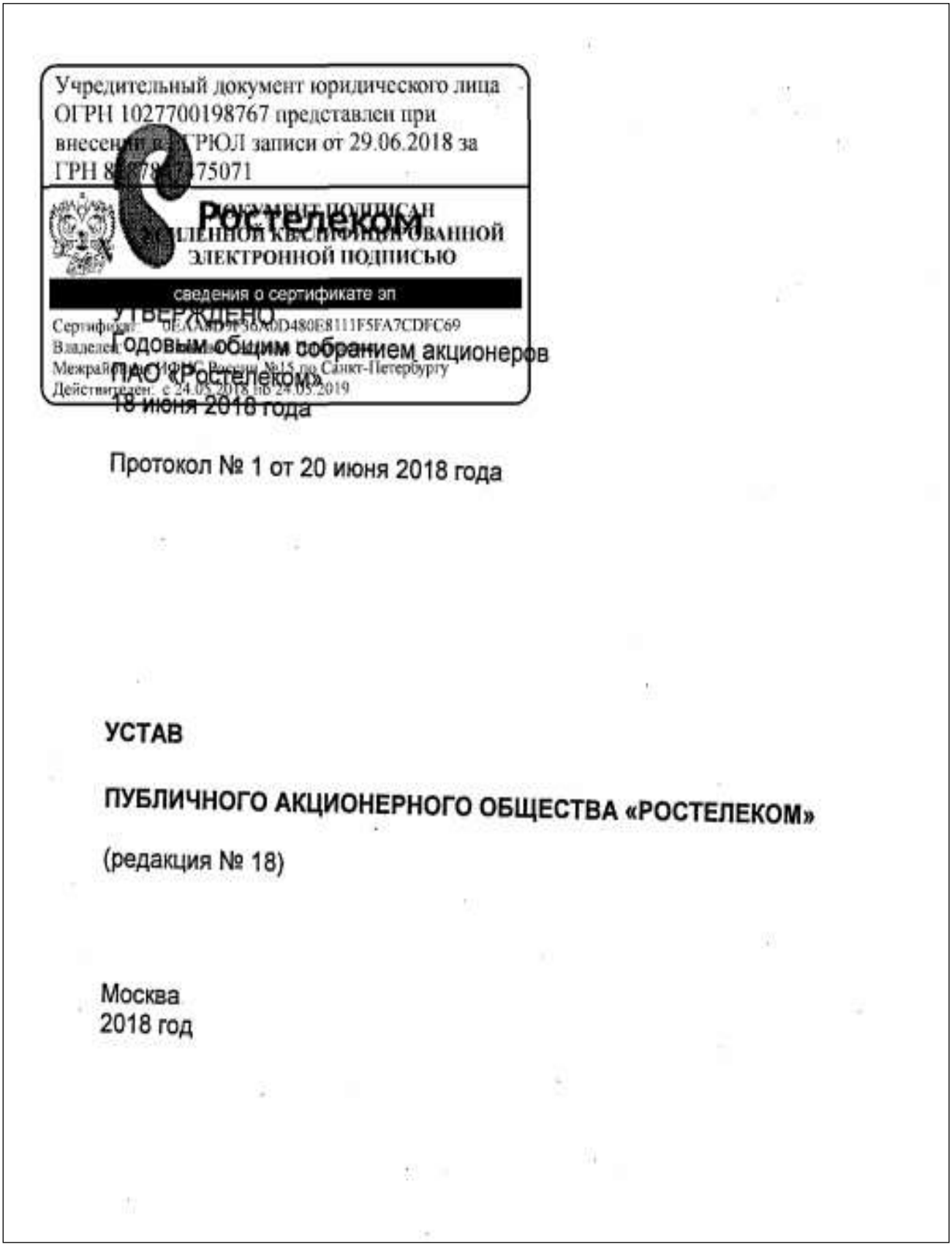
При анализе Устава на соответствие требованиям ГОСТ Р 7.0.97-2016[2] были обнаружены следующие ошибки в оформлении реквизитов:

— наименование организации – автора документа расположено ниже Наименования вида документа;

— отсутствует сокращенное наименование организации – автора документа;

— гриф утверждения документа расположен в левом верхнем углу, а не в правом;

[1] Устав ПАО Ростелеком (утвержден годовым общим собранием акционеров 18.06.2018).
[2] ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утвержден Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст) (ред. от 14.05.2018).


Учредительный документ юридического лица
ОГРН 1027700198767 представлен при
внесении в ЕГРЮЛ записи от 29.06.2018 за
ГРН 8[illegible]75071

Ростелеком

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

сведения о сертификате эп

Сертификат: 0EAA8D9E36A0D480E8111F5FA7CDFC69
Владелец: [illegible]
Межрайонная ИФНС России №15 по Санкт-Петербургу
Действителен: с 24.05.2018 по 24.05.2019

УТВЕРЖДЕНО
Годовым общим собранием акционеров
ПАО «Ростелеком»
18 июня 2018 года

Протокол № 1 от 20 июня 2018 года

УСТАВ

ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «РОСТЕЛЕКОМ»

(редакция № 18)

Москва
2018 год

Рисунок 3 - Устав ПАО Ростелеком

— в Грифе утверждения документа ссылка на протокол, фиксирующий решение Годового общего собрания акционеров, дана не в скобках; наименование документа «Протокол» написано с заглавной буквы; при

указании реквизитов протокола сначала неправильно указан регистрационный номер, а потом дата, в которой присутствует полное написание слова «года»; в реквизите указаны две разные даты: дата проведения собрания, дата протокола;

— место составления и год утверждения оформлены на разные строках, а не на одной через тире;

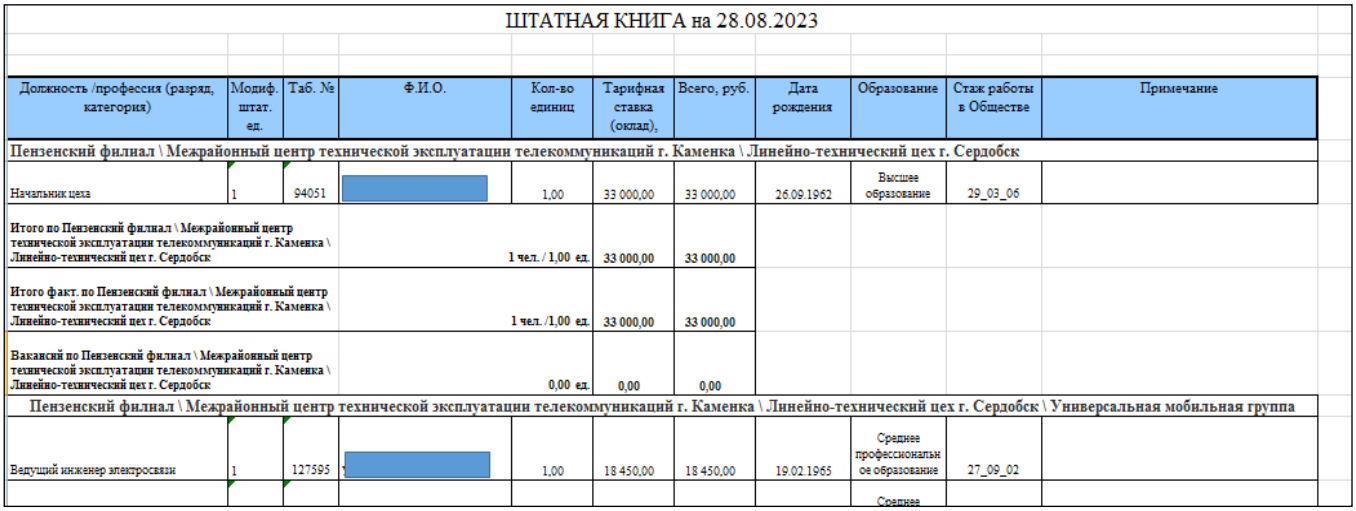
— в тексте документа отсутствует абзацный отступ, имеются дополнительные интервалы между абзацами, номер страницы проставлен в правом нижнем углу, а не вверху посередине.

— в отметке о количестве прошитых в документе листов отсутствует расшифровка подписи должностного лица (рисунок 4).

Рисунок 4 – Отметка о количестве прошитых и пронумерованных страниц Устава

В штатной книге ПАО Ростелеком г. Сердобска предусмотрен перечень должностей с указанием не только их количества и размеров должностных окладов, но и стаж работы каждого сотрудника.

Структура и штатная численность определяются согласно Штатной книге (рисунок 5).



ШТАТНАЯ КНИГА на 28.08.2023

Должность /профессия (разряд, категория)	Модиф. штат. ед.	Таб. №	Ф.И.О.	Кол-во единиц	Тарифная ставка (оклад),	Всего, руб.	Дата рождения	Образование	Стаж работы в Обществе	Примечание
Пензенский филиал \ Межрайонный центр технической эксплуатации телекоммуникаций г. Каменка \ Линейно-технический цех г. Сердобск										
Начальник цеха	1	94051	[redacted]	1,00	33 000,00	33 000,00	26.09.1962	Высшее образование	29_03_06	
Итого по Пензенский филиал \ Межрайонный центр технической эксплуатации телекоммуникаций г. Каменка \ Линейно-технический цех г. Сердобск				1 чел. / 1,00 ед.	33 000,00	33 000,00				
Итого факт. по Пензенский филиал \ Межрайонный центр технической эксплуатации телекоммуникаций г. Каменка \ Линейно-технический цех г. Сердобск				1 чел. /1,00 ед.	33 000,00	33 000,00				
Вакансий по Пензенский филиал \ Межрайонный центр технической эксплуатации телекоммуникаций г. Каменка \ Линейно-технический цех г. Сердобск				0,00 ед.	0,00	0,00				
Пензенский филиал \ Межрайонный центр технической эксплуатации телекоммуникаций г. Каменка \ Линейно-технический цех г. Сердобск \ Универсальная мобильная группа										
Ведущий инженер электросвязи	1	127595	[redacted]	1,00	18 450,00	18 450,00	19.02.1965	Среднее профессиональное образование	27_09_02	
								Среднее		

Рисунок 5 – Штатная книга

Документ оформляется в программе для работы с электронными таблицами Microsoft Excel. При анализе документа было выявлено отсутствие подписей ответственных должностных лиц.

Правила работы сотрудников организации, режим труда и отдыха, вопросы оплаты труда получают отражение в Коллективном договоре[1] (рисунок 6).

Текст документа состоит из следующих разделов:

1. Стороны коллективного договора.
2. Статус и цели коллективного договора.
3. Срок действия коллективного договора.
4. Сфера действия и порядок реализации коллективного договора.
5. Обязательства сторон.
6. Режим труда и отдыха.
7. Оплата и нормирование труда.
8. Развитие кадрового потенциала и занятость работников.
9. Социальные гарантии, льготы и компенсации.
10. Охрана труда.
11. Гарантии прав представителей выборных профсоюзных органов.
12. Социальное партнерство и координация действий сторон коллективного договора.
13. Контроль и ответственность за выполнение коллективного договора.

1 Коллективный договор ПАО Ростелеком (подписан 20.12.2021).

КОЛЛЕКТИВНЫЙ ДОГОВОР
ПАО «Ростелеком» на 2022-2023 годы

Настоящий Коллективный договор заключен в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, Законами Российской Федерации «О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности», «О Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений», «О занятости населения в Российской Федерации», Федеральным отраслевым соглашением по организациям связи и информационных технологий Российской Федерации на 2021-2023 годы.

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Базовая льгота/компенсация – льгота или компенсация, предоставляемая Работнику при наступлении определенных событий.

Близкие родственники - супруги, родители и дети, в том числе усыновители и усыновленные, дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры.

Гарантия – совокупность средств, способов и условий, с помощью которых обеспечивается осуществление предоставленных Работникам Общества прав в области социально-трудовых отношений.

Заработная плата (оплата труда работника) - вознаграждение за труд в зависимости от квалификации работника, сложности, количества, качества и условий выполняемой работы, а также компенсационные выплаты (доплаты и надбавки компенсационного характера, в том числе за работу в условиях, отклоняющихся от нормальных, работу в особых климатических условиях и на территориях, подвергшихся радиоактивному загрязнению, и иные выплаты компенсационного характера) и стимулирующие выплаты (доплаты и надбавки стимулирующего характера, премии и иные поощрительные выплаты).

Комиссия по ведению коллективных переговоров – комиссия для ведения коллективных переговоров, подготовки проекта коллективного договора, заключения и изменения коллективного договора и для организации контроля за выполнением коллективного договора, сформированная из наделенных необходимыми полномочиями представителей Работников и Работодателя.

Компенсации – денежные выплаты, установленные в целях возмещения Работникам Общества затрат, связанных с исполнением ими трудовых обязанностей в Обществе.

Льгота – предоставление отдельным категориям Работников Общества определенных преимуществ, выраженное в частичном освобождении от выполнения установленных Обществом правил, обязанностей или в облегчении условий их выполнения, либо в наделении отдельных групп Работников Общества дополнительными правами.

Комитет по труду и занятости населения Санкт-Петербурга
"17" декабря 2021 г.
рег. № 15120121-КД

30

- укрепления дисциплины труда;
- выделения средств на социальные нужды;
- обеспечения занятости;
- улучшения условий, безопасности и охраны труда Работников;
- установления социальных гарантий для Работников Общества;
- поощрения и награждения Работников за успехи в работе и особые трудовые заслуги;
- содержания и использования объектов социальной сферы, принадлежащих Работодателю;
- другие вопросы социально-экономического характера.

13. КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕ КОЛЛЕКТИВНОГО ДОГОВОРА

13.1. Стороны обязуются обеспечивать постоянный контроль за исполнением обязательств по Коллективному договору.

13.2. Итоги реализации настоящего Коллективного договора рассматриваются Сторонами не реже одного раза в год на заседаниях комиссии по ведению коллективных переговоров.

13.3. Текст настоящего Коллективного договора после его подписания доводится до сведения всех Работников Общества.

13.4. Работодатель обеспечивает ознакомление с настоящим Коллективным договором всех вновь принимаемых Работников.

13.5. Каждая из Сторон, подписавших настоящий Коллективный договор, признает свою ответственность за его реализацию и обязуется сотрудничать при выполнении взятых на себя обязательств, разрешении конфликтов и противоречий, возникающих в сфере трудовых отношений, руководствуясь принципами социального партнерства.

Настоящий Коллективный договор вступает в силу с 01.01.2022.

ПОДПИСИ СТОРОН

От имени Работников ПАО «Ростелеком»

Председатель Профсоюза работников связи России

А.Г. Нелейкин
«17» декабря 2021 г.

От имени Работодателя ПАО «Ростелеком»

Президент ПАО «Ростелеком»

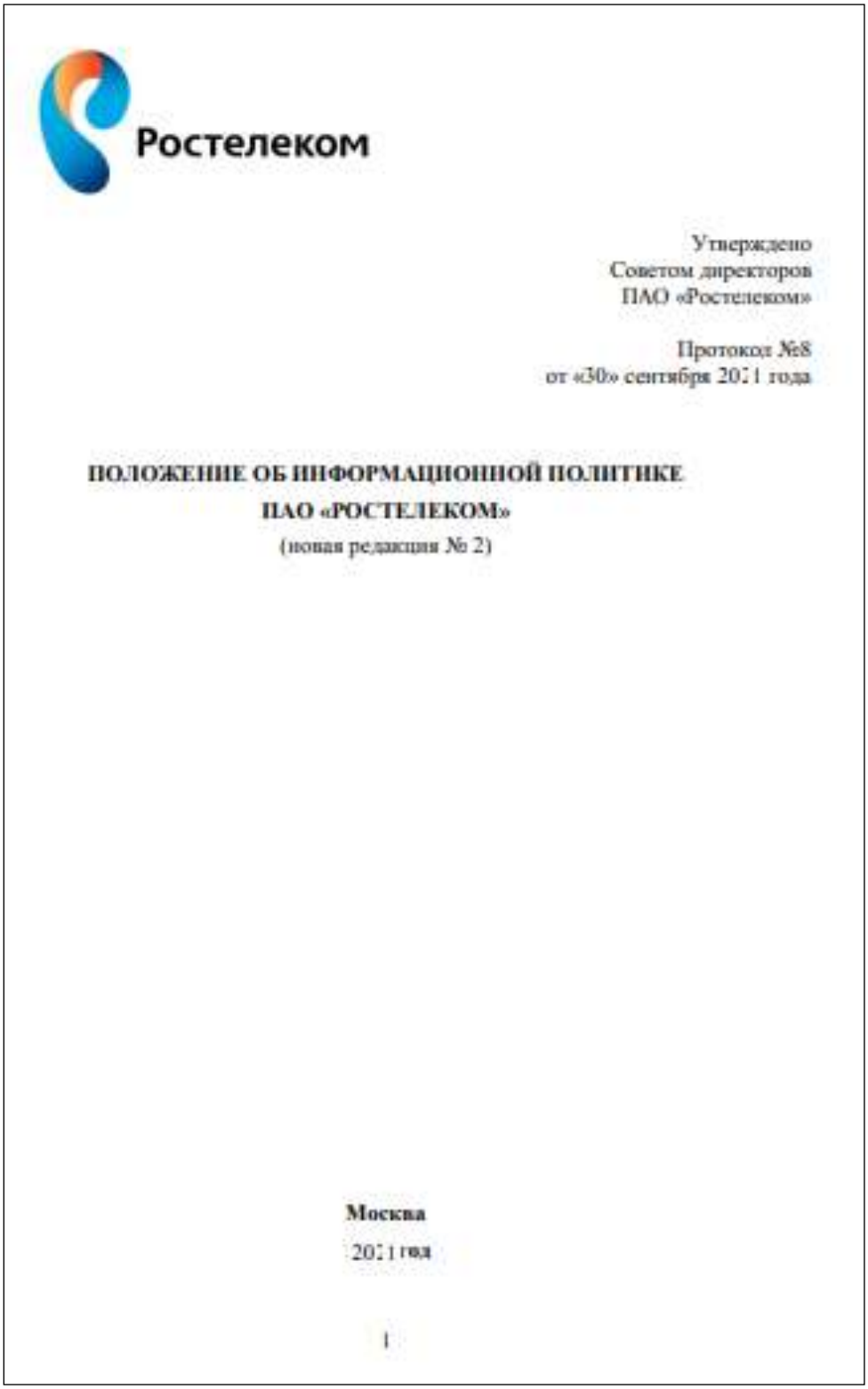
М.Э. Осеевский
«16» декабря 2021 г.

Рисунок 6 – Коллективный договор ПАО Ростелеком на 2022-2023 годы

При анализе Коллективного договора ПАО Ростелеком были обнаружены следующие ошибки в оформлении реквизитов:

- отсутствует полное наименование организации – автора документа, сокращенное наименование организации объединено с Наименованием вида документа;
- отсутствуют Гриф утверждения документа, Гриф согласования документа, их заменяют подписи сторон на последнем листе документа;
- отсутствует Место составления документа;
- печать располагается на подписях должностных лиц.

Вопросы защиты личной информации получателей цифровых услуг получают отражение в Положении об информационной политике ПАО Ростелеком[1] (рисунок 7).



Ростелеком

Утверждено
Советом директоров
ПАО «Ростелеком»

Протокол №8
от «30» сентября 2021 года

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКЕ
ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»
(новая редакция № 2)

Москва
2021 год

1

Рисунок 7 – Положение об информационное политике ПАО Ростелеком

[1] Положение об информационной политике ПАО Ростелеком (утверждено Советом директоров от 30.09.2021).

Текст документа состоит из следующих разделов:

1. Введение.
2. Термины и сокращения.
3. Основные принципы информационной политики.
4. Раскрытие информации.
5. Порядок раскрытия информации.
6. Сайт общества в информационно-телекоммуникационной сети интернет.
7. Соблюдение положения.
8. Заключительные положения.

При анализе Положения об информационной политике ПАО Ростелеком на соответствие требованиям ГОСТ Р 7.0.97-2016 были выявлены следующие ошибки в оформлении реквизитов:

- отсутствует полное наименование организации – автора документа, сокращенное наименование организации объединено с Заголовком к тексту;
- эмблема организации расположена в левом верхнем углу;
- гриф утверждения выровнен по правому краю;
- в Грифе утверждения слово «УТВЕРЖДЕНО» оформлено строчными буквами; ссылка на протокол, фиксирующий Совета директоров, дана не в скобках; наименование документа «Протокол» написано с заглавной буквы; при указании реквизитов протокола сначала неправильно указан регистрационный номер, а потом дата, в которой присутствует полное написание слова «года»;
- наименование вида документа соединено с заголовком;
- место составления и год утверждения оформлены на разные строках, а не на одной через тире;
- указан номер странице на титульном листе документа.

Корректность процедуры формирования дел ПАО Ростелеком г. Сердобска и определение сроков их хранения зависит от правильного оформления номенклатуры дел.

Фрагмент номенклатуры дел Пензенского филиала ПАО Ростелеком представлен на рисунке 8.

Пензенский филиал
ПАО «Ростелеком»
наименование организации

НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ

28.11.2022 № 1-1-41

Пенза
место составления

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
наименование должности руководителя организации

подпись Л.Е. Дятлов
расшифровка подписи
20 22 г.

На 2023 год

Индекс дела	Наименование дела	Кол-во дел	Срок хранения статьи по перечню	Примечание
1	2	3	4	5
1 Административно – хозяйственное управление				
1/1	Положение об административно – хозяйственном управлении		ДМН ст. 77-а, ПД	
1/2	Листы ознакомления с внутренними нормативными документами		ДМН	
	Резервный номер			
	Резервный номер			
1.1 Отдел делопроизводства				

Рисунок 8- Номенклатура дел

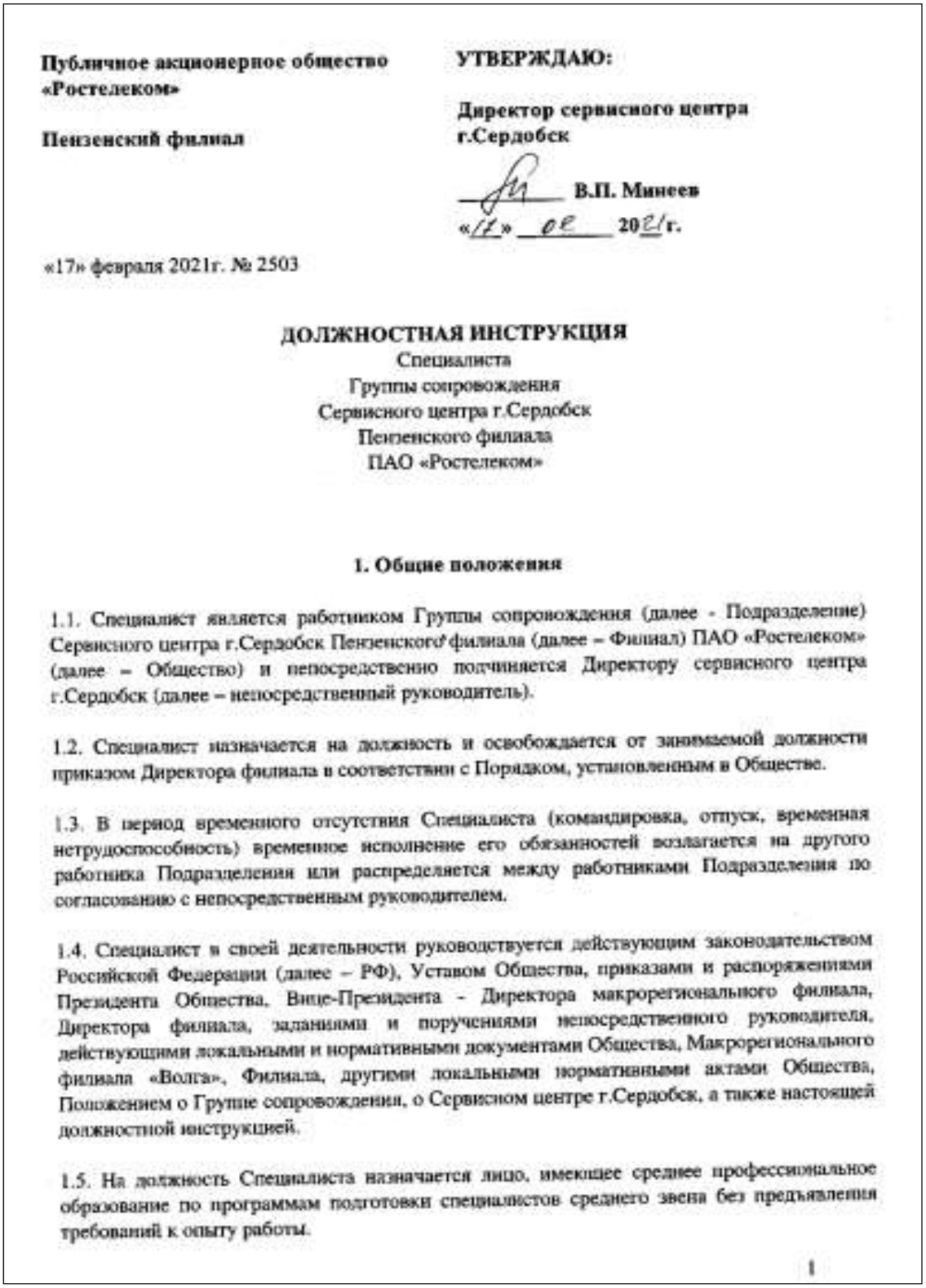
При анализе Номенклатуры дел были выявлены следующие ошибки в оформлении реквизитов:

- отсутствует полное наименование организации;
- сокращенное наименование организации расположено под наименованием филиала;
- отсутствует «г.» при оформлении Места составления документа.

Функциональные обязанности отдельных сотрудников ПАО Ростелеком г. Сердобска отражены в должностных инструкциях.

Должностная инструкция специалиста группы сопровождения сервисного центра г. Сердобска[1] представлена на рисунке 9.

[1] Должностная инструкция специалиста группы сопровождения сервисного центра (утверждена директором сервисного центра г. Сердобска 17.08.2021).



Публичное акционерное общество «Ростелеком»

Пензенский филиал

УТВЕРЖДАЮ:

Директор сервисного центра г.Сердобск

В.П. Минеев

«17» 02 2021г.

«17» февраля 2021г. № 2503

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Специалиста
Группы сопровождения
Сервисного центра г.Сердобск
Пензенского филиала
ПАО «Ростелеком»

1. Общие положения

1.1. Специалист является работником Группы сопровождения (далее - Подразделение) Сервисного центра г.Сердобск Пензенского филиала (далее – Филиал) ПАО «Ростелеком» (далее – Общество) и непосредственно подчиняется Директору сервисного центра г.Сердобск (далее – непосредственный руководитель).

1.2. Специалист назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом Директора филиала в соответствии с Порядком, установленным в Обществе.

1.3. В период временного отсутствия Специалиста (командировка, отпуск, временная нетрудоспособность) временное исполнение его обязанностей возлагается на другого работника Подразделения или распределяется между работниками Подразделения по согласованию с непосредственным руководителем.

1.4. Специалист в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации (далее – РФ), Уставом Общества, приказами и распоряжениями Президента Общества, Вице-Президента - Директора макрорегионального филиала, Директора филиала, заданиями и поручениями непосредственного руководителя, действующими локальными и нормативными документами Общества, Макрорегионального филиала «Волга», Филиала, другими локальными нормативными актами Общества, Положением о Группе сопровождения, о Сервисном центре г.Сердобск, а также настоящей должностной инструкцией.

1.5. На должность Специалиста назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена без предъявления требований к опыту работы.

1

Рисунок 9 – Титульный лист должностной инструкции

Текст документа состоит из разделов:

1. Общие положения.
2. Функции.
3. Должностные обязанности.

4. Права.
5. Ответственность.
6. Взаимоотношения. Связи по должности.

Выделенная структура полностью отвечает действующим требованиям.

При анализе должностной инструкции на соответствие требованиям ГОСТ Р 7.0.97-2016 были выявлены следующие ошибки:

- отсутствует сокращенное наименование организации;
- в Грифе утверждения документа после слова «УТВЕРЖДАЮ» некорректно стоит двоеточие; используется увеличение интервалов между отдельными строками;
- наименование вида документа расположено после даты и номера посередине;
- заголовок с тексту начинается с заглавной буквы, включает повторение наименования организации.
- в тексте документа отсутствуют абзацные отступы, используются увеличенные интервалы между абзацами.
- на первой страницу документа в правом нижнем углу проставлен номер страницы.

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что при оформлении организационных документов ПАО Ростелеком г. Сердобска допускаются многочисленные ошибки, а также, что в организации отсутствуют такие документы, регламентирующие постановку делопроизводства, как:

- инструкция по делопроизводству;
- альбом унифицированных форм документов;
- табель унифицированных форм документов.

Выявленные недостатки являются основанием для разработки альбома унифицированных форм документов для ПАО Ростелеком г. Сердобска в 4 разделе выпускной квалификационной работы.

3.2 Анализ работы с входящими документами

Доставка документов в ПАО Ростелеком г. Сердобска осуществляется средствами почтовой связи, через электронную почту, путем курьерской доставки (в качестве курьера могут выступать и работники организации, получившие документы в других организациях, и клиенты), через факс.

Процентное соотношение способов доставки документов в ПАО Ростелеком г. Сердобска представлено в виде диаграммы и составляет:

- почтовая связь – 17 %;
- курьерская доставка – 43 %;
- факс – 9 %;
- электронная почта – 31 % (рисунок 10).

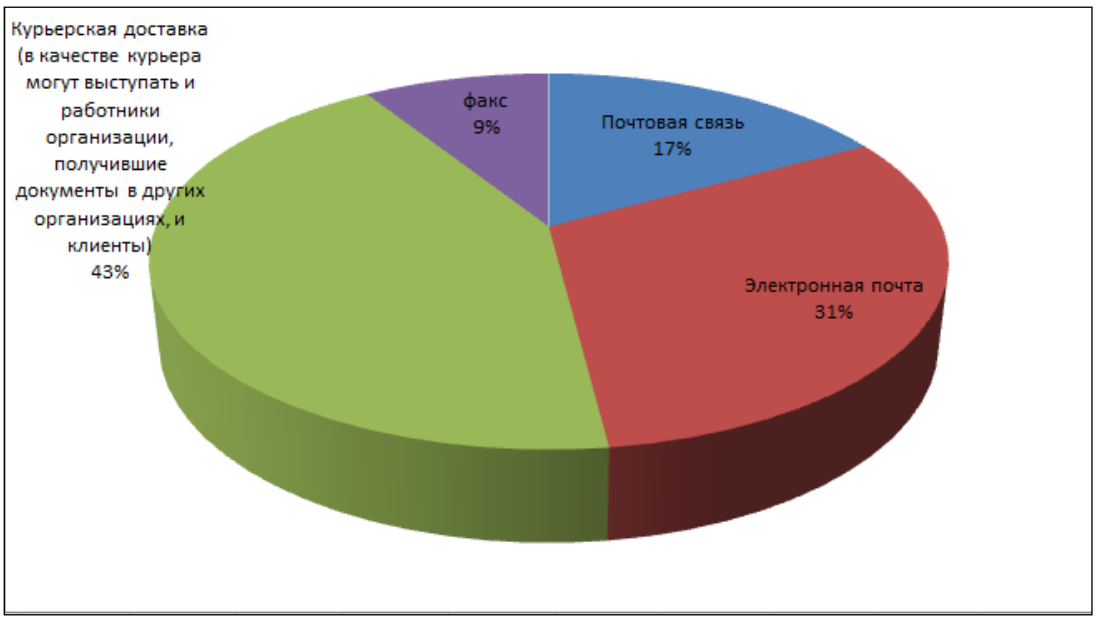


Рисунок 10 – Способ доставки документов в ПАО Ростелеком г. Сердобска

Анализ процентного соотношения способов доставки документов в ПАО Ростелеком г. Сердобска позволяет сделать вывод, что основными способами поступления документов в организацию являются курьерская доставка (в качестве курьера могут выступать и работники организации, получившие документы в других организациях, и клиенты) и электронная почта.

Все поступающие в ПАО Ростелеком г. Сердобска документы можно разделить на письма от партнеров, органов местного самоуправления и

документы, получаемые от абонентов, например заявление о переподключении номера в связи со сменой места жительства, о получении дополнительной информации о полученных услугах, о возврате ошибочно переведенных денежных средств и др. В работе будет проанализирована работа с входящей документацией первой группы.

Поступающая документация принимается секретарем ПАО Ростелеком г. Сердобска, отвечающим за ведение делопроизводства. При получении документа секретарь убеждается в отсутствии разрывов конверта и в наличие в нем всех страниц документа. Если адрес на конверте не совпадает с адресом ПАО Ростелеком г. Сердобска, то он отправляется по адресу отправителя.

Все поступившие документы сортируются на регистрируемые и нерегистрируемые. К нерегистрируемым документам ПАО Ростелеком г. Сердобска относятся:

- поздравительные письма;
- программы совещаний;
- печатные издания (книги, журналы, бюллетени);
- корреспонденция, адресованная работникам организации с пометкой «Лично»;
- сметы.

После секретарь ПАО Ростелеком г. Сердобска регистрирует документы, но если не хватает времени или заканчивается рабочее время, то он откладывает регистрацию на следующий день.

Поступающие документы регистрируются независимо от способа их доставки в «Журнале регистрации входящей корреспонденции» (рисунок 11).

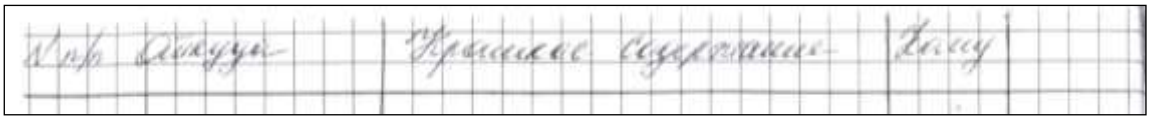


Рисунок 11– Журнал регистрации входящей корреспонденции

Журнал регистрации входящих документов содержит графы:

- номер по порядку;
- откуда прибыл документ;

– его краткое содержание;

– кому адресован документ.

Анализ журнала позволил выявить ряд замечаний по его ведению:

– не фиксируется дата и регистрационный номер самого документа;

– нет вида поступившего документа;

– не предусмотрена роспись в получении;

– нет отметки о контрольном и фактическом сроках исполнения;

– нет информации о деле, в который подшивается исполненный документ.

Выявленные замечания стали основанием для переработки журнала регистрации в 4 разделе выпускной квалификационной работы.

Документы, зарегистрированные секретарем ПАО Ростелеком г. Сердобска, в день их поступления передаются на рассмотрение директору филиала.

Директор филиала ПАО Ростелеком г. Сердобска составляет резолюцию к документам, после чего документы возвращаются секретарю для передачи документов исполнителям.

Контроль за сроками исполнения документов ведет также секретарь ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Контроль осуществляется в обычном порядке, нарушений не найдено.

В результате анализа поступающих в ПАО Ростелеком г. Сердобска документов выявлены основные этапы их движения и ответственные исполнители

Оперограмма движения в ПАО Ростелеком г. Сердобска входящих документов представлена на рисунке 12.

Оперограмма движения документов в ПАО Ростелеком г. Сердобска это одна из разновидностей таблично-графического отображения, в которой показана поочередность управленческих и производственных операций выполняемых в исследуемой организации.

Этапы / Должностное лицо	Первичная обработка	Предварительное рассмотрение	Регистрация	Рассмотрение руководителем	Исполнение	Контроль	Подшивка в дело
Директор филиала				●			
Секретарь	●	●	●			●	●
Исполнитель					●		

Рисунок 12 – Операграмма движения входящих документов (на бумажном носителе)

В результате проведенного анализа можно сделать вывод, что этапы работы с входящими документами в ПАО Ростелеком г. Сердобска соответствуют современным нормам и практикам делопроизводства, однако при регистрации входящих документов используется некорректная форма журнала.

3.3 Анализ работы с исходящими документами

Документы, оформленные в ПАО Ростелеком г. Сердобска для внешнего использования, в основном передаются лично адресатам.

На рисунке 13 представлена круговая диаграмма, показывающая основные каналы связи, по которым передаются исходящие документы из ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Это объясняется тем, что исходящие документы ПАО Ростелеком г. Сердобска можно разделить на договоры, об оказании услуг и иные исходящие документы, среди которых большую часть составляют письма.

Фрагмент формы договора ПАО Ростелеком на оказание услуг связи представлен на рисунке 14.

Специфика заключения договоров предполагает личный контакт сотрудников ПАО Ростелеком г. Сердобска и физических лиц – клиентов, а также передачу на руки одного экземпляра договора клиенту.

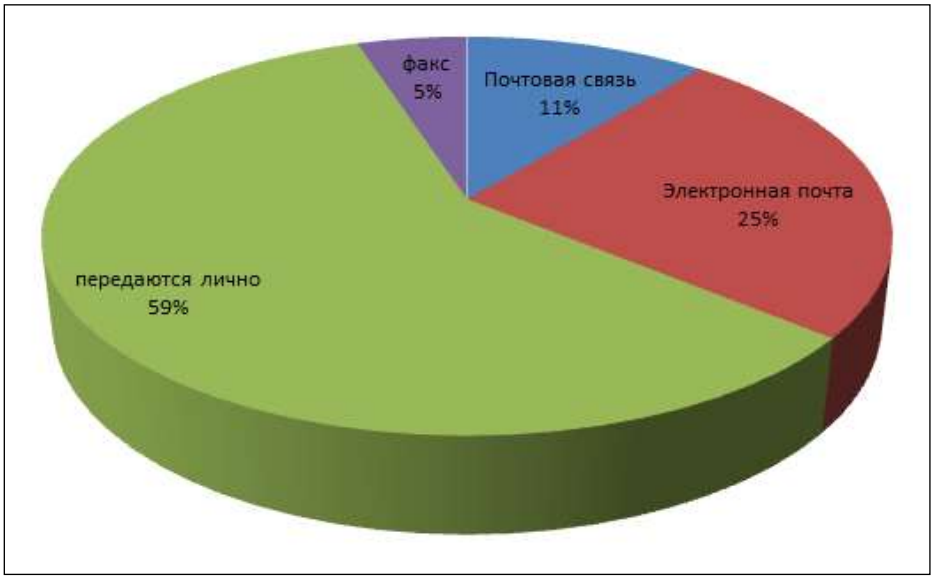


Рисунок 23 – Способ отправки документов из ПАО Ростелеком г. Сердобска

Иная ситуация с документами второй группы – с письмами.

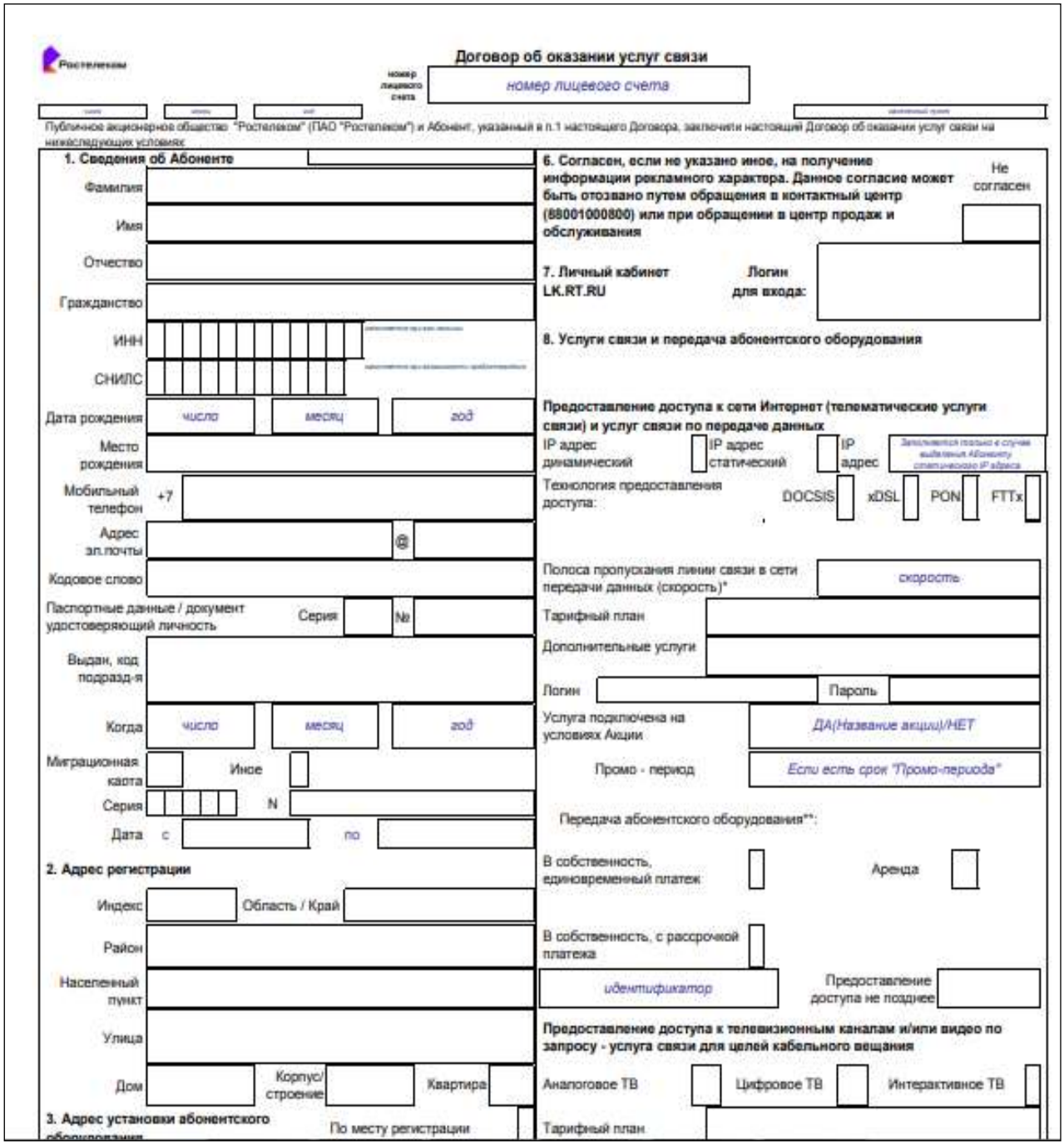
Все письма оформляются секретарем ПАО Ростелеком г. Сердобска или иным исполнителем в двух экземплярах, за исключением электронных документов.

В ПАО Ростелеком г. Сердобска отсутствует документ, который бы рекомендовал, какие документы необходимо оформлять только в электронном виде.

Подготовленный проект исходящего документа предоставляется на подпись директору филиала.

Директор ПАО Ростелеком г. Сердобска вправе внести изменения и дополнения в подписываемый документ или вернуть его на доработку исполнителю.

После подписания директором филиала исходящий документ передается секретарю ПАО Ростелеком г. Сердобска для регистрации.



Договор об оказании услуг связи

номер лицевого счета

номер лицевого счета

Публичное акционерное общество "Ростелеком" (ПАО "Ростелеком") и Абонент, указанный в п.1 настоящего Договора, заключили настоящий Договор об оказании услуг связи на нижеследующих условиях:

1. Сведения об Абоненте

Фамилия

Имя

Отчество

Гражданство

ИНН

СНИЛС

Дата рождения: число / месяц / год

Место рождения

Мобильный телефон +7

Адрес эл.почты @

Кодовое слово

Паспортные данные / документ удостоверяющий личность: Серия / №

Выдан, код подразд-я

Когда: число / месяц / год

Миграционная карта / Иное

Серия / N

Дата с / по

2. Адрес регистрации

Индекс / Область / Край

Район

Населенный пункт

Улица

Дом / Корпус/строение / Квартира

3. Адрес установки абонентского оборудования: По месту регистрации

6. Согласен, если не указано иное, на получение информации рекламного характера. Данное согласие может быть отозвано путем обращения в контактный центр (88001000800) или при обращении в центр продаж и обслуживания — Не согласен

7. Личный кабинет LK.RT.RU — Логин для входа:

8. Услуги связи и передача абонентского оборудования

Предоставление доступа к сети Интернет (телематические услуги связи) и услуг связи по передаче данных

IP адрес динамический / IP адрес статический / IP адрес (Заполняется только в случае выделения Абоненту статического IP адреса)

Технология предоставления доступа: DOCSIS / xDSL / PON / FTTx

Полоса пропускания линии связи в сети передачи данных (скорость)* — скорость

Тарифный план

Дополнительные услуги

Логин / Пароль

Услуга подключена на условиях Акции — ДА/Название акции/НЕТ

Промо - период — Если есть срок "Промо-периода"

Передача абонентского оборудования**:

В собственность, единовременный платеж / Аренда

В собственность, с рассрочкой платежа

идентификатор

Предоставление доступа не позднее

Предоставление доступа к телевизионным каналам и/или видео по запросу - услуга связи для целей кабельного вещания

Аналоговое ТВ / Цифровое ТВ / Интерактивное ТВ

Тарифный план

Рисунок 34 – Договор об оказании услуг связи

После подписания директором ПАО Ростелеком г. Сердобска исходящий документ передается секретарю для регистрации.

Форма журнала регистрации представлена на рисунке 15.

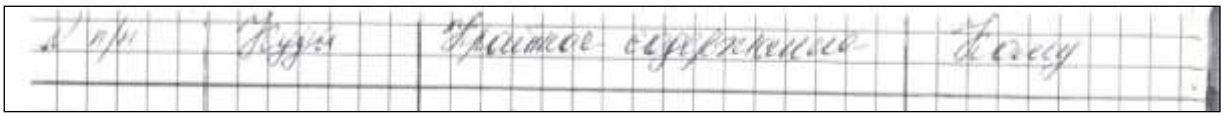


Рисунок 15 – Форма регистрационного журнала исходящей корреспонденции

Журнал регистрации исходящих документов ПАО Ростелеком г. Сердобска содержит графы:

- номер по порядку;
- куда отправляется документ;
- его краткое содержание;
- должность лица которому адресован документ.
- Замечание по ведению журнала исходящей корреспонденции:
- не фиксируется дата отправки документа;
- не фиксируется дата и регистрационный номер самого документа;
- нет вида отправляемого документа;
- нет отметки о направлении документа в дело.

Отправка документов осуществляется секретарем ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Оперограмма движения исходящих документов ПАО Ростелеком г. Сердобска представлена на рисунке 16.

Этапы / Должностное лицо	Создание проекта	Проверка правильности оформления документа	Подписание	Регистрация документа	Отправка	Подшивка копии док. в дело
Директор филиала			●			
Секретарь		●		●	●	●
Исполнитель	●					

Рисунок 46 – Оперограмма движения исходящих документов

Копия письма, отправленного ПАО Ростелеком г. Сердобска представлена на рисунке 17.

При анализе письма ПАО Ростелеком г. Сердобска были выявлены следующие ошибки:

Ростелеком

Публичное акционерное общество «Ростелеком»

Генеральному директору АО «АМС»
Хмелинину А.С.

ПЕНЗЕНСКИЙ ФИЛИАЛ

ул. Северная, д. 54
г. Сердобск, Пензенская область, Россия, 440000
тел: (8412) 52-17-12, факс: (8412) 52-41-00
e-mail: office_penza@volga.rt.ru, web:
www.penza.rt.ru

26.11.2023 № 47

На № от

Уважаемый Александр Сергеевич!

От лица ПАО Ростелеком хочу выразить благодарность АО «АМС» за профессионализм при обеспечении непрерывности работы системы информационной безопасности и осуществлении поддержки ИБ – оборудования Пензенских филиалов.

У структуры такого масштаба, как ПАО Ростелеком всегда очень остро стоит вопрос обеспечения информационной безопасности инфраструктуры и периметра как ключевого рубежа. Грамотная эксплуатация ИБ-оборудования играет большую роль в этом процессе.

По итогам 6 месяцев обслуживания удалось обеспечить требуемый уровень сервиса и его доступность во всех филиалах и гарантировать непрерывность работы целевых систем.

Мы высоко оцениваем результаты работы команды инженеров компании «АМС» и надеемся на дальнейшее успешное сотрудничество

Директор филиала

ПАО Ростелеком Якушев А.Н.

Рисунок 57 – Письмо ПАО Ростелеком г. Сердобска

- в скобках ниже наименования организации не указано сокращенное;
- в справочных данных об организации нет кодов по классификаторам ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП;
- адресат выровнен по правой стороне;
- отсутствует заголовок к тексту;
- отсутствует исполнитель;
- в подписи неправильно расположены инициалы после фамилии;

– нет абзацных отступов.

Исправленное письмо ПАО Ростелеком г. Сердобска в приложении А.

Проведенный анализ особенностей работы с исходящими документами в ПАО Ростелеком г. Сердобска и позволяет сделать следующие выводы: используемая форма журнала регистрации исходящих документов неудобна для справочной работы с документами, при оформлении исходящих документов допускаются ошибки в реквизитах.

3.4 Анализ работы с внутренними документами

Внутренние документы ПАО Ростелеком г. Сердобска представлены приказами по основной деятельности, протоколами, актами, докладными и служебными записками (рисунок 18).

Рисунок 68 – Объем внутренних документов

Этапы прохождения внутренних документов в ПАО Ростелеком г. Сердобска во многом совпадают с этапами движения входящих и исходящих документов, как показано на рисунке 19.

Этапы / Должностное лицо	Создание проекта документа	Согласование проекта документа	Проверка правильности оформления документа	Подписание или утверждение документа	Регистрация документа	Исполнение документа	Контроль исполнения	Подшивка документа в дело
Директор филиала				●				
Секретарь	●		●		●		●	●
Исполнитель	●					●		
Должностное лицо		●						

Рисунок 79 – Оперограмма движения внутренних документов

Из внутренней документации ПАО Ростелеком г. Сердобска регистрацию в журнале (рисунок 20) проходят только приказы по основной деятельности, другие внутренние документы не регистрируются.

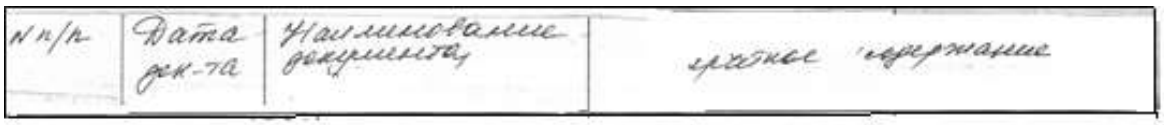


Рисунок 20 – Журнала регистрации приказов по основной деятельности

Журнал регистрации приказов ПАО Ростелеком г. Сердобска содержит графы:

- номер по порядку;
- дата документа;
- наименование вида документа;
- краткое содержание документа.

Замечание по ведению журнала регистрации приказов ПАО Ростелеком г. Сердобска:

- отсутствует графа «Исполнитель»;
- отсутствует графа «Регистрационный номер»;
- отсутствует графа «Срок исполнения»;
- отсутствует графа «Отметка об исполнении».

Выявленные замечания стали основанием для переработки журнала регистрации в 4 разделе выпускной работы.

Проведем анализ внутренних документов ПАО Ростелеком г. Сердобска.

На рисунке 21 представлен приказ ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Можно выделить следующие стадии подготовки секретарем распорядительного документа в ООО «БАМ»:

- изучение существа вопроса;
- подготовка проекта документа;
- согласование;
- подписание.

Прежде чем секретарь ПАО Ростелеком г. Сердобска начнет готовить проект приказа он собирает всю нужную информацию, затем составляет черновой вариант документа, его редактируют и анализируют предложенную информацию на основе законодательных актов.

Проект распорядительного документ подлежит согласованию с заинтересованными подразделениями или должностными лицами, которых он касается.

При анализе приказа были выявлены ошибки:

— отсутствует сокращенное наименование организации, оформляемое в скобках после полного наименования;

- заголовок к тексту расположен по центру страницы;
- дополнительные интервалы до и после слова «приказываю», которое рекомендуется оформлять заглавными буквами;
- отсутствует информация о сотруднике, который должен осуществлять контроль за исполнением положений приказа;
- в подписи фамилия и инициалы находятся не на уровне последней строчки;
- в ознакомительной надписи при написании даты присутствует сокращение «г.».

Ростелеком

Публичное акционерное общество «Ростелеком»
Пензенский филиал

ПРИКАЗ
28.12.2023 № 12-28-01-01305/л

г. Пенза

О временном исполнении обязанностей

В связи с производственной необходимостью

п р и к а з ы в а ю :

На период отсутствия Минеева Валерия Петровича (таб.94051) возложить исполнение обязанностей Директора сервисного центра г.Сердобск в период с 28.12.2023 по 29.12.2023 на Брюханова Павла Алексеевича (таб. №96973) Сервисного инженера группы клиентского сервиса Сервисного центра г.Сердобск Пензенского филиала.

Специалист группы сопровождения Саратовского филиала Отдела документационного сопровождения макрорегиона Волга Центра документационного сопровождения Филиала ОЦО А.А. Белова

С приказом ознакомлен(а), согласен(на) 28.12.2023г. П.А. Брюханов
(Подпись, дата)

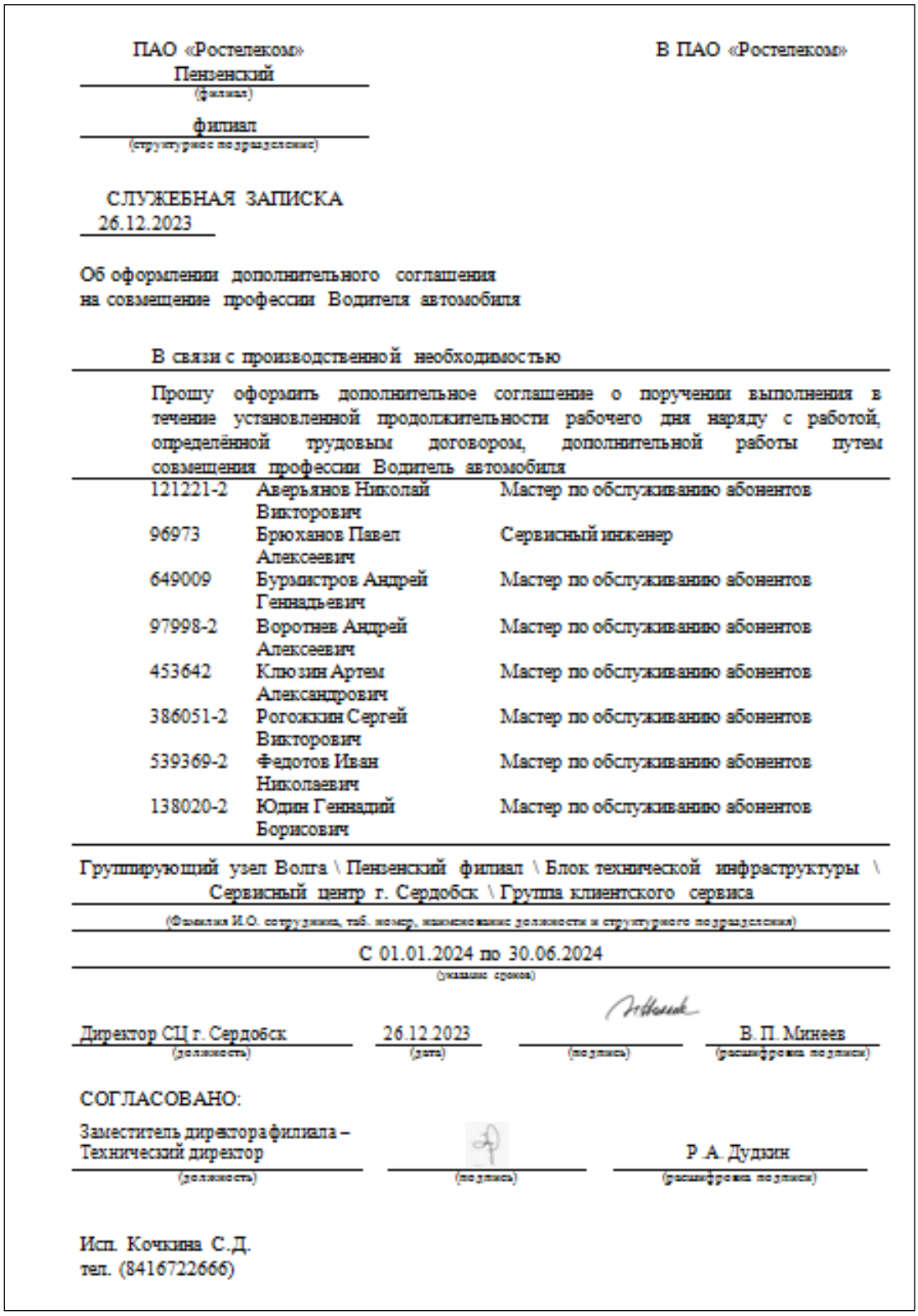
Рисунок 21 – Приказ

Следующий внутренний документ – служебная записка (рисунок 22).

В служебной записке также допускается много ошибок в оформлении реквизитов:

- нет полного наименования организации;
- отсутствует Регистрационный номер;
- в тексте нет абзацев, а используется отступ с левого края, предложения выравнены и по ширине и по центру, информация представлена в

таблице заголовки столбцов которой располагаются не вверху таблицы, а внизу;



ПАО «Ростелеком»
Пензенский
(филиал)
филиал
(структурное подразделение)

В ПАО «Ростелеком»

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА
26.12.2023

Об оформлении дополнительного соглашения
на совмещение профессии Водителя автомобиля

В связи с производственной необходимостью

Прошу оформить дополнительное соглашение о поручении выполнения в течение установленной продолжительности рабочего дня наряду с работой, определённой трудовым договором, дополнительной работы путем совмещения профессии Водитель автомобиля

121221-2	Аверьянов Николай Викторович	Мастер по обслуживанию абонентов
96973	Брюханов Павел Алексеевич	Сервисный инженер
649009	Бурмистров Андрей Геннадьевич	Мастер по обслуживанию абонентов
97998-2	Воротнев Андрей Алексеевич	Мастер по обслуживанию абонентов
453642	Клюзин Артем Александрович	Мастер по обслуживанию абонентов
386051-2	Рогожкин Сергей Викторович	Мастер по обслуживанию абонентов
539369-2	Федотов Иван Николаевич	Мастер по обслуживанию абонентов
138020-2	Юдин Геннадий Борисович	Мастер по обслуживанию абонентов

Группирующий узел Волга \ Пензенский филиал \ Блок технической инфраструктуры \ Сервисный центр г. Сердобск \ Группа клиентского сервиса
(Фамилия И.О. сотрудника, таб. номер, наименование должности и структурного подразделения)

С 01.01.2024 по 30.06.2024
(указание срока)

Директор СЦ г. Сердобск	26.12.2023		В. П. Минеев
(должность)	(дата)	(подпись)	(расшифровка подписи)

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора филиала – Технический директор		Р. А. Дудкин
(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)

Исп. Кочкина С.Д.
тел. (8416722666)

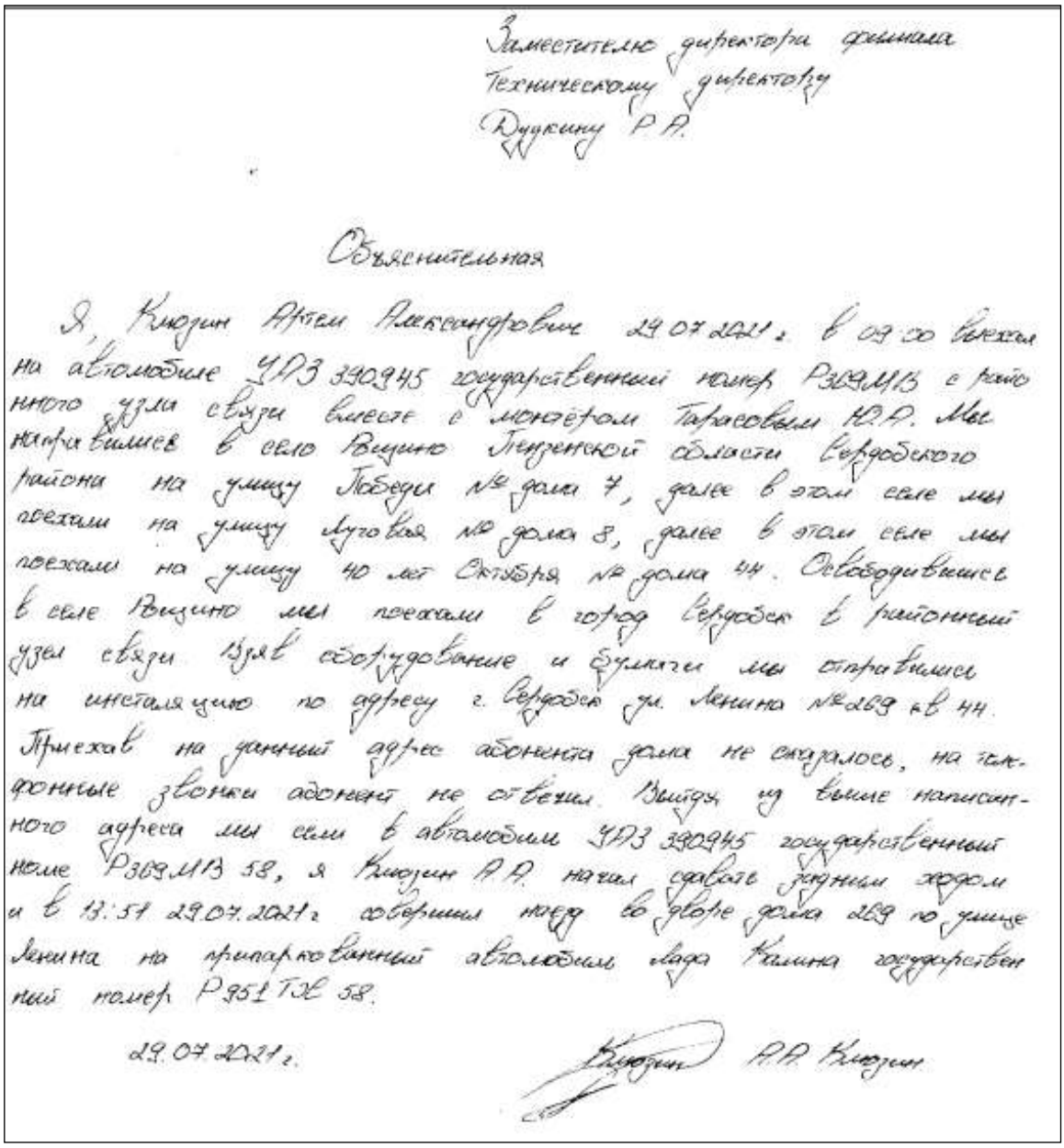
Рисунок 22 – Служебная записка

– в Адресате присутствует предлог «в»;
– внутреннее согласование документа Заместителем директора филиала-техническим директором оформлено как Гриф согласования;

– некорректно оформлена Отметка об исполнителе.

С целью решения текущих вопросов, объяснения причин совершенных действий используется такой вид внутренних информационно – справочных документов, как объяснительные записки.

Копия объяснительной записки сотрудника ПАО Ростелеком г. Сердобска представлена на рисунке 23.



Заместителю директора филиала
Техническому директору
Дудкину Р.А.

Объяснительная

Я, Клюдин Артем Александрович 29.07.2021 г. в 09:30 выехал на автомобиле УАЗ 330945 государственный номер Р369МВ с районного узла связи вместе с монтёром Тарасовым Ю.А. Мы направились в село Вешино Пензенской области Сердобского района на улицу Победы № дома 7, далее в этом селе мы поехали на улицу Луговая № дома 8, далее в этом селе мы поехали на улицу 40 лет Октября № дома 44. Освободившись в селе Вешино мы поехали в город Сердобск в районный узел связи. Взяв оборудование и бумаги мы отправились на инсталяцию по адресу г. Сердобск ул. Ленина № 269 «в 44. Приехав на данный адрес абонента дома не оказалось, на телефонные звонки абонент не ответил. Выйдя из вышенаписанного адреса мы сели в автомобиль УАЗ 330945 государственный номер Р369МВ 58, я Клюдин А.А. начал сдавать задним ходом и в 13:51 29.07.2021 г. совершил наезд во дворе дома 269 по улице Ленина на припаркованный автомобиль Лада Калина государственный номер Р951ТЖ 58.

29.07.2021 г. Клюдин А.А. Клюдин

Рисунок 23 – Объяснительная записка

Документ оформлен без использования персонального компьютера с нарушением правил подготовки документов:

– в заголовочной части не указан автор документа, от кого он поступил на рассмотрение руководства;

– наименование вида документа не полное;

– рядом с датами стоит сокращение «г.».

Для устранения ошибок рекомендуется в дальнейшем использовать трафаретную форму данного документа.

Исправленные внутренние документы ПАО Ростелеком г. Сердобска представлены в приложении А.

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что технология обработки внутренних документов не противоречит действующим актам, но при их оформлении допускаются многочисленные ошибки в оформлении таких реквизитов, что стало основанием для разработки рекомендаций по совершенствованию постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска.

4 Разработка рекомендаций по совершенствованию постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска

После анализа постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска необходимо выработать рекомендации по его усовершенствованию для более успешной работы секретаря, который полностью его реализует.

Предложим пожелания по регистрации документов, оформлению документов и как итог разработаем альбом унифицированных форм документов.

4.1 Рекомендации по разработке журналов регистрации

Рассмотрим рекомендации по усовершенствованию процедуры регистрации для ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Секретарь ПАО Ростелеком г. Сердобска должен разработать регистрационные группы и в пределах каждой группы присваивать порядковые номера документам.

Анализ существующего в ПАО Ростелеком г. Сердобска журнала регистрации входящих документов показал, что не все необходимые элементы входящих документов фиксируются, рекомендуется дополнить их дополнительными сведениями.

Рекомендуемый вид журнала регистрации входящей корреспонденции для ПАО Ростелеком г. Сердобска дополнен дополнительными графами и представлен на рисунке 24.

№ п/п	Дата поступления	Корреспондент Дата и номер документа	Краткое содержание	Резолюция	Срок исполнения	Отметка об исполнении	Номер дела

Рисунок 24 - Рекомендуемый вид журнала регистрации входящей корреспонденции для ПАО Ростелеком г. Сердобска

Анализ существующего в ПАО Ростелеком г. Сердобска журнала

регистрации исходящих документов показал, что не все необходимые элементы исходящих документов фиксируются, рекомендется дополнить их дополнительными сведениями.

Рекомендуемый вид журнала регистрации исходящей корреспонденции для ПАО Ростелеком г. Сердобска дополнен дополнительными графами и представлен на рисунке 25.

№ п/п	Дата документа	Корреспондент	Адресат	Краткое содержание	Исполнитель	Отметка об исполнении и направление его в дело

Рисунок 25 - Рекомендуемый вид журнала регистрации исходящей корреспонденции для ПАО Ростелеком г. Сердобска

Анализ существующего в ПАО Ростелеком г. Сердобска журнала регистрации внутренних документов показал, что не все необходимые элементы внутренних документов фиксируются, рекомендуется дополнить их дополнительными сведениями.

Рекомендуемый вид журнала регистрации внутренней корреспонденции для ПАО Ростелеком г. Сердобска дополнен дополнительными графами и представлен на рисунке 26.

№ п\п	Дата документа	Автор	Вид документа	Краткое содержание	Резолюция	Ход исполнения	Отметка об исполнении и направлении в дело	Примечание

Рисунок 26 - Рекомендуемый вид журнала регистрации исходящей корреспонденции для ПАО Ростелеком г. Сердобска

Рекомендованные журналы регистрации для ПАО Ростелеком г. Сердобска позволят секретарю усовершенствовать процедуру регистрации, что позволит ускорить работу с документами и вывести ее на новый уровень.

4.2 Рекомендации по оформлению документов

Дадим рекомендации секретарю ПАО Ростелеком г. Сердобска по

оформлению основных документов, используемых в деятельности филиала, так как из них будут сформированы унифицированные формы и они войдут в разработанный и рекомендованный локальный нормативный акт – альбом унифицированных форм документов.

Служебное письмо.

Служебные письма должны печататься на стандартных угловых бланках формата А4.

Обязательными реквизитами письма будут:

- наименование организации;
- адресат;
- дата;
- регистрационный номер;
- заголовок к тексту;
- текст;
- отметка о наличие приложения (при необходимости);
- подпись;
- отметка об исполнителе.

Если деловая корреспонденция располагается на нескольких листах, то рекомендуется нумерацию листов проставлять только со второй страницы в центре верхнего поля листа, арабскими цифрами.

Деловая корреспонденция должна быть посвящена только одному вопросу.

Рекомендуется использовать формы изложения:

- от 1 л., мн.ч.;
- от 1 л., ед.ч.;
- от 3 л., ед.ч.

Текст письма должен содержать достоверные аргументы, четко сформулирован и кратко изложен, нельзя вести долгие рассуждения, это затрудняет понимание текста и суть изложения.

Тон письма должен быть нейтральным. Служебные письма следует писать в доброжелательном тоне, обязательно в вежливой форме. Недопустимо

проявление грубости, иронии, насмешки, так как письмо является официальным документом.

Самые общие рекомендации по составлению теста служебных писем – избегать вычурности слога, оборотов ложной вежливости.

Уважение к адресату, внимание к затронутым вопросам, заинтересованность в совместной работе следует выражать деепричастными оборотами. Заключительная формула вежливости отделяется от текста интервалом и печатается с абзаца. Датой письма является дата его подписания.

В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения. При адресовании документа должностному лицу – инициалы указывают перед фамилией, наименование организации или ее структурное подразделение указывают в именительном падеже.

Отметку о наличии приложения, названного в тексте письма, следует оформлять следующим образом:

Приложение: на 5 л. в 2 экз.

Если письмо имеет приложение, не названное в тексте, то указывают его наименование, число листов и число экземпляров; при наличии нескольких приложений их нумеруют. Когда приложения сброшюрованы, то число листов не указывают. Если приложение направляют не во все указанные в документе адреса, то отметку о его наличии оформляют следующим образом:

Приложение: на 3 л. в 5 экз. только в первый адрес.

В таком локальном нормативном документе как должностная инструкция прописывают кто имеет право подписать служебное письмо.

Приказ.

Приказ издается директором филиала, действующим на основе единоначалия, для разрешения основных, оперативных задач.

Приказ по основной деятельности филиала как нормативный документ (локальным нормативным актом) обязателен для исполнения всеми работниками.

Приказом по основной деятельности оформляются все решения руководителя, связанные с организацией работы учреждения и структурных

подразделений, планированием, отчетностью, финансированием, оперативным управлением текущей деятельности. Такие приказы называют инициативными.

Приказы издаются также, когда требуется довести до сведения работников законодательные, нормативные документы и решения, принятые вышестоящими органами власти и управления, организовать их конкретное исполнение или обеспечить соблюдение требований этих документов в текущей деятельности.

Эти приказы относятся к категории изданных «во исполнение». Приказы должны строго соответствовать действующему законодательству. Процесс их подготовки можно разделить на четыре этапа.

1. Изучение действующих законодательных, нормативных актов и методических документов, в соответствии с которыми строится и реализуется данное направление деятельности.

2. Выявление ранее изданных по этому или подобным вопросам приказов или других распорядительных документов данного учреждения, анализ причин их неисполнения или особенностей выполнения.

3. Составление проекта документа, точное определение цели его издания, установление конкретных сроков и исполнителей, четкое формулирование распорядительных действий.

4. Оформление проекта приказа, его визирование и подписание.

Работы на третьем и четвертом этапах подготовки приказа проводятся практически одновременно.

Должностному лицу, получившему указание подготовить приказ, следует записать кратко сформулированные им действия, уточнить особенности примененной терминологии, сроки исполнения и фамилии исполнителей, а также кто будет контролировать приказ в целом и с кем проект приказа необходимо согласовать. Это ускорит оформление документа.

Приказ по основной деятельности оформляется на общем бланке. Приказ должен содержать следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование вида документа (приказ);
- дата документа;

– регистрационный номер документа;
– заголовок к тексту;
– текст документа;
– подпись;
– визы согласования документа.

Дату оформляют арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год.

День месяца и месяц оформляют двумя парами арабских цифр, разделенными точкой; год – четырьмя арабскими цифрами, т.е., если день или месяц обозначается одной цифрой, перед ней добавляется «0», например: 29.01.2024.

Допускается словесно-цифровой способ оформления даты, а также оформление даты в последовательности: год, месяц, день месяца, например: 20124.01.29.

Текст обязательно должен иметь заголовок, в котором кратко сформулировано содержание. Заголовок начинается с предлога «О» («Об»), например: «Об итогах…».

Текст приказа по основной деятельности, как правило, состоит из двух частей – констатирующей и распорядительной.

В констатирующей части содержится обоснование причин, целей и задач издания приказа, необходимости совершения распорядительных действий.

В инициативном приказе констатирующая часть текста обычно начинается с предлога «Для…» или со сложных отыменных предлогов «В связи…», «С целью…», которые облегчают формулирование текста и являются типовой его частью.

Следует помнить, что предлог «В целях…» считается не соответствующим нормам делового стиля литературного русского языка.

Если распорядительные действия нуждаются в подробном обосновании, то констатирующая часть текста инициативного приказа содержит изложение фактов, оценок, причин и обстоятельств, сформулированных и расположенных по степени их значимости (простые предложения с прямым порядком слов), и

завершается конструкцией с теми же предлогами «Для…», «В связи…», «С целью…».

Оборот «На основании вышеизложенного…» является архаичным и также не соответствует нормам современной деловой речи.

В приказе, изданном «во исполнение», констатирующая часть начинается с предлогов «В соответствии…», «На основании…», «В связи…», «Во исполнение…» распорядительных документов вышестоящих органов, констатирующая часть должна содержать название вида документа, автора, дату, номер и заголовок этого документа.

Констатирующая часть может не составляться, если предписываемое действие не нуждается в разъяснениях.

Завершается констатирующая часть словом «приказываю:», которое оформляется на отдельной строке от границы левого поля и заканчивается двоеточием.

Если в приказе устанавливаются правовые нормы (правила), регулирующие основную деятельность школы и рассчитанные на применение в течение длительного времени, то они формулируются по примерной речевой модели: что (с)делать – с какого срока (или на какой срок), например: «Утвердить штатное расписание на 2016 год».

Если предполагается наличие нескольких исполнителей и различные по характеру действия, то текст составляется по пунктам, каждый из которых нумеруется арабскими цифрами без точки и начинается с красной строки.

В каждом пункте необходимо уточнить кому дается конкретное поручение, т.е. указать фамилии должностных лиц и наименования структурных подразделений, четко сформулировать предписываемое действие и обозначить срок исполнения.

В отдельный пункт выделяются сведения о лицах, но которых возлагается контроль за исполнением приказа.

При этом недопустимы архаические обороты типа «контроль за исполнением приказа оставляю за собой».

Приказ должен согласовываться со всеми заинтересованными структурными подразделениями. Виза или гриф согласования оформляются на лицевой стороне последнего листа документа ниже подписи.

Служебные/Объяснительные записки.

Служебная/Объяснительная записка представляют собой документ информационно-справочного характера, используемый для осуществления деловой переписки внутри компании.

В деловой практике эта форма используется достаточно часто, однако в ОКУД, как самостоятельный документ, она отсутствует. Для того чтобы оформление документации велось однотипно, рекомендуется оформлять бланк на основании требований ГОСТ Р 7.0.97-2016, которым регламентирована форма и образец заполнения служебной записки.

Данная форма отражает коммуникативные отношения на горизонтальном уровне. Она освящает переписку между руководителями или сотрудниками подразделений предприятий, которые имеют равнозначный должностной статус. Если, например, документ написан руководителем одного структурного подразделения на имя сотрудника другого отдела, то это уже докладная записка.

Составление служебных записок обусловлено необходимостью решения вопросов информационного, материально-технического, хозяйственного и организационного обеспечения между структурными подразделениями. Информация, содержащаяся в этом документе, обычно отражает просьбу или предложение по разрешению того или иного вопроса.

Бланк служебной/объяснительной записки имеет следующий состав реквизитов:

- структурное подразделение, откуда идет служебная записка;
- адресат записки, в котором указывается структурное подразделение, должность и ФИО получателя;
- дата составления;
- регистрационный номер;
- наименование вида документа;
- заголовок к тексту, отражающий тему документа;

– текст;
– подпись и ее расшифровка.

Написание служебных/объяснительных записок осуществляется в электронной форме или рукописным текстом.

4.3 Разработка альбома унифицированных форм документов

Для создания устойчивого эффекта в делопроизводстве необходимо провести унификацию управленческих документов в ПАО Ростелеком г. Сердобска, это поможет повысить качество оформления используемых документов в управлении.

Унификация является одной из особенностей современного этапа развития официальных документов.

Унификация документов необходима:

– с экономической стороны (упадут затраты на время оформления документов);
– правовой стороны (юридическое лицо почти всегда адресат письма);
– с социологической стороны (коллективные лица - адресат и адресант письма);
– с технической стороны (открывается возможность машинной обработки информации);
– с психологической стороны (облегчает процесс восприятия документа);
– с культуроведческой стороны (повышается культура управленческого труда);
– с лингвистической стороны (унификация языка и стиля официальных документов совпадает с задачей их нормализации).

Для выработки рекомендаций использовался ГОСТ Р 7.0.97-2016.

Для внедрения в делопроизводства ПАО Ростелеком г. Сердобска Альбома унифицированных форм документов предлагаю соблюсти следующие этапы:

5. Секретарю, отвечающему за делопроизводство выделить наиболее часто используемые в деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска документы.

6. Для наполняемости альбома проклассифицировать все имеющиеся документы ПАО Ростелеком г. Сердобска с целью выявления документов, которые уже имеют унифицированную форму и на документы, которые нуждаются в ней.

7. Следующим этапом в подготовке альбома должна стать сама унификация документов. Для этого выделяются постоянные и переменные части самого документа, реквизиты документа, их расположение на документе, правильность оформления (в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016). Затем идет унификация непосредственно одного из главных реквизитов документа – текста.

8. Подготовка инструкции по использованию сотрудниками ПАО Ростелеком г. Сердобска нововведенного локального документа, затем формирование самого альбома.

Для секретаря ПАО Ростелеком г. Сердобска рекомендуется документы, входящие в альбом, в соответствии с их направлением разгруппировать по функциональным разделам. Это приведет к наиболее удобному его использованию сотрудниками.

В разработанный альбом ПАО Ростелеком г. Сердобска помимо разработанных самим секретарем унифицированные формы документов можно также поместить и унифицированные формы документов, утвержденные Госкомстатом России.

Следует отметить, что ПАО Ростелеком г. Сердобска не может внести изменения в следующие реквизиты унифицированные формы документов, утвержденные Госкомстатом России, это: наименование вила документа, кода, номера формы документа

Так как ПАО Ростелеком г. Сердобска имеет и свои филиалы на территории Сердобского района, то для секретаря рекомендуется иметь под рукой электронный вид данного локального документа, причем во избежание внесений каких-либо изменений в унифицированный документ другим сотрудником нужно предусмотреть кодировку определенных граф.

Если все же возникла необходимость в изменение унифицированной формы, то она должна быть изменена только секретарем ПАО Ростелеком г. Сердобска.

При унификации текста рекомендуется использовать таблицу, анкету или трафарет.

Использование текста в виде трафарета, позволит в дальнейшем формализовать текст, закодировать их и ввести в компьютер, так как данная форма унификации текста представляет собой текст, в который внесена постоянная информация и пробелы для заполнения переменной информацией.

Можно привести пример унификации текста на базе трафарета таких кадровых документов как приказ о приеме, приказ об увольнении, т.е. приказов по личному составу.

Использование текста в виде анкеты это способ представления унифицированного текста, при котором постоянная информация располагается в левой части листа, а переменная вносится в документ в процессе его составления в правую часть листа.

Таким образом, анкета является следующим уровнем в формализации текста, где отсутствует фраза, а имеются лишь необходимые для читающего данные. Достоинства анкетной формы текста состоят в следующем: создаются предпосылки для кодирования информации; облегчаются машинописные работы; упрощается подготовка документа.

В современном делопроизводстве текст документа можно унифицировать в виде в виде таблицы. Для этого применяют следующий метод: в заголовках граф и боковике помещают неизменяющийся текст, т.е. постоянную часть, а на пересечение строк помещают изменяющийся текст в виде слов или цифр.

В современном делопроизводстве представление документов в форме «таблице» и в форме «анкеты» равноправны между собой, но все же многие специалисты по делопроизводству предпочитают использовать анкету при составлении документов.

Рекомендуемый для внедрения в делопроизводства ПАО Ростелеком г. Сердобска новый локальный документ - Альбом унифицированных форм документов – зафиксирован в приложение Б.

Заключение

Выпускная квалификационная работа на тему «Постановка делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска» выявила недостатки при реализации процесса делопроизводства.

Для выявления недостатков в делопроизводстве при выполнении выпускной квалификационной работы были совершены следующие действия:

— проанализирована характеристика деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска, в ходе которой рассмотрена организационная структура, выявлено, кто занимается делопроизводством, его основные функции и задачи при реализации процессов делопроизводства;

– рассмотрена нормативная законодательная база, регламентирующая постановку делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска, в ходе которой рассмотрены основные законы и методические документы, которые используются при реализации процессов делопроизводства, а также локальные акты;

– дан анализ основных делопроизводственных процессов, а именно: проанализированы локальные акты ПАО Ростелеком г. Сердобска, проанализирована регистрация документов, проанализированы основные виды внутренних и исходящих документов в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов;

– разработаны рекомендации по усовершенствованию постановки делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска, а именно: даны рекомендации по регистрации документов, даны рекомендации по оформлению внутренних и исходящих документов в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по

информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

Итогом выполнения выпускной квалификационной работы стал разработанный альбом унифицированных форм документов, в который вошли унифицированные формы документов наиболее часто используемые в деятельности секретаря, который занимается делопроизводством.

Разработанные рекомендации позволят поднять делопроизводственные процессы в ПАО Ростелеком г. Сердобска на более высокий уровень.

Список использованных источников и литературы

I. Источники

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).

Кодексы Российской Федерации

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 1 от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 2716.05.2023).

3. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 25.12.2023).

4. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 25.12.2023).

Федеральные законы Российской Федерации

5. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (ред. от 25.12.2023).

6. Федеральный закона от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (ред. от 28.02.2023).

7. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 12.12.2023).

8. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 06.02.2023).

9. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 04.08.2023).

10. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (ред. от 04.08.2023).

11. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (ред. от 04.08.2023).

Законы Российской Федерации

12. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 04.08.2023).

Постановления Правительства Российской Федерации

13. Постановление Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных».

14. Постановление Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (вместе с «Правилами оказания услуг телефонной связи») (ред. от 18.01.2021).

Приказы

15. Приказ Росархива от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения» (зарегистрировано в Минюсте России 06.02.2020 № 57449).

16. Приказ Минцифры России от 17.04.2023 № 382 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» (зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2023 № 73719).

17. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 № 58957).

18. Приказ Минтруда России от 27.04.2023 № 421н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документами организации» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2023 № 73602).

Государственные стандарты Российской Федерации

19. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами. Часть 1. Понятия и принципы (утвержден Приказом Росстандарта от 26.03.2019 № 101-ст).

20. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утвержден Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст) (ред. от 14.05.2018).

21. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения (утвержден Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст).

22. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утвержден Приказом Росстандарта от 28.09.2015 « 1391-ст).

Неопубликованные источники

23. Устав ПАО Ростелеком (утвержден годовым общим собранием акционеров 18.06.2018).

24. Коллективный договор ПАО Ростелеком (подписан 20.12.2021).

25. Положение об информационной политике ПАО Ростелеком (утверждено Советом директоров от 30.09.2021).

Литература

26. С.Л. Кузнецов Современные технологии документационного обеспечения управления. – 2-ое изд., перераб. и дополн. – М.: Изд-во «Термика», 2021. – 288с.

27. М.И. Баксаков, О.И. Замыцкова Делопроизводство. Документационное обеспечение управления. - 2-ое изд., перераб. и дополн Издательство: Феникс, 2020 г. – 376 с.

28. Т. А. Быкова, Л. М. Вялова, Л. В. Санкина Делопроизводство. - Издательство: Инфра-М, 2020 г. – 364 с.

Приложение А

(обязательное)

Исправленный документы

Ростелеком

Публичное акционерное общество
«Ростелеком»
(ПАО «Ростелеком»)

ПЕНЗЕНСКИЙ ФИЛИАЛ

ул. Северная, д. 54,
г. Сердобск, Пензенская область, 440000
тел: (8412) 52-17-12, факс: (8412) 52-41-00;
e-mail: office_penza@volga.rt.ru; web: www.penza.rt.ru
ОКПО 56424376; ОГРН 5865342609846;
ИНН/КПП 459820738/659393840

Генеральному директору
АО «АМС»
Хмелинину А.С.

26.11.2023 № 47

На № от

О выполненной работе

Уважаемый Александр Сергеевич!

От лица ПАО Ростелеком хочу выразить благодарность АО «АМС» за профессионализм при обеспечении непрерывности работы системы информационной безопасности и осуществлении поддержки ИБ – оборудования Пензенских филиалов.

У структуры такого масштаба, как ПАО Ростелеком всегда очень остро стоит вопрос обеспечения информационной безопасности инфраструктуры и периметра как ключевого рубежа. Грамотная эксплуатация ИБ-оборудования играет большую роль в этом процессе.

По итогам 6 месяцев обслуживания удалось обеспечить требуемый уровень сервиса и его доступность во всех филиалах и гарантировать непрерывность работы целевых систем.

Мы высоко оцениваем результаты работы команды инженеров компании «АМС» и надеемся на дальнейшее успешное сотрудничество.

Директор филиала А.Н. Якушев

Сероштанова Екатерина Петровна, секретарь
тел: (8412) 52-17-12

Исправленное письмо

Публичное акционерное общество «Ростелеком»
(ПАО «Ростелеком»)

ПРИКАЗ

28.11.2023 № 12-28-01-01305/л

г. Пенза

О временном исполнении обязанностей

В связи с производственной необходимостью

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. На период отсутствия Минеева Валерия Петровича (таб. 94051) возложить исполнение обязанностей Директора сервисного центра г. Сердобск в период с 28.12.2023 по 29.12.2023 на сервисного инженера группы клиентского сервиса Сервисного центра г. Сердобск Пензенского филиала Брюханова Павла Алексеевича (таб. 96973).

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Специалист группы сопровождения Саратовского
филиала Отдела документационного сопровождения
макрорегиона Волга Центра документационного
сопровождения филиала ОЦО А.А. Белова

С приказом ознакомлен (а), согласен (на) _____ П.А. Брюханов

Исправленный приказ

Публичное акционерное общество «Ростелеком»
(ПАО «Ростелеком»)

ПАО «Ростелеком»

ПЕНЗЕНСКИЙ ФИЛИАЛ

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

26.12.2023 № 45

г. Сердобск

Об оформлении дополнительного соглашения на совмещение профессии водителя автомобиля

В связи с производственной необходимостью прошу оформить дополнительное соглашение о поручении выполнения в течение установленной продолжительности рабочего дня наряду с работой, определённой трудовым договором, дополнительной работы путем совмещения профессии Водитель автомобиля с 01.01.2023 по 30.06.2023 для следующих водителей Группирующего узела Волга\ Пензенский филиал\ Блок технической инфраструктуры \ Сервисный центр г. Сердобск \ Группа клиентского сервиса:

Табельный номер	ФИО	Должность
121221-2	Аверьянов Николай Викторович	Мастер по обслуживанию абонентов
96973	Брюханов Павел Алексеевич	Сервисный инженер
649009	Бурмистров Андрей Геннадьевич	Мастер по обслуживанию абонентов
97998-2	Воротнев Андрей Алексеевич	Мастер по обслуживанию абонентов
453642	Клюзин Артем Александрович	Мастер по обслуживанию абонентов
386051-2	Рогожкин Сергей Викторович	Мастер по обслуживанию абонентов

Директор филиала _____ _____ _____ В. П. Минеев
(должность) (дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Заместитель директора филиала –Технический директор _____ _____ Р.А. Дудкин
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

Кочкина Светлана Дмитриевна, бухгалтер
тел. (8416722666)

Исправленная служебная записка

Заместителю директора филиала
Техническому директору
Дукину Р.А.
от водителя Клюзина Артема Александровича

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

29.07.2021

В 09.00 вместе с монтером Тарасовым Ю.А. был произведен выезд на автомобиле УАЗ 390945 г/н Р369МВ58 с районного узла связи на ул. Луговую, д. 8, с. Рощино, Сердобского района, Пензенской области. После окончания работ был произведен выезд ул. 40 лет Октября, д. 44. После с. Рощино мы поехали в г. Сердобск в районный узел связи. После получения оборудования был осуществлен выезд на инсталяцию по адресу ул. Ленина, д. 269, кв. 44, г. Сердобск. Абонента на указанном адресе дома не оказалось, на телефонные звонки абонент не отвечал. Для возвращения на узел связи при совершении маневра (движение задним ходом) в 13.51 был совершен наезд во дворе дома 269 на припаркованный автомобиль Лада Калина г/н Р951ТХ58.

_____
(подпись)

Исправленная объяснительная записка

Приложение Б

(обязательное)

Альбом унифицированных форм документов

Публичное акционерное общество «Ростелеком»
(ПАО «Ростелеком»)
ПЕНЗЕНСКИЙ ФИЛИАЛ

ПРИКАЗ

00.00.0000 № _____

г. Сердобск

О введение альбома унифицированных форм документов

В целях совершенствования документационного обеспечения управления повседневной деятельностью ПАО Ростелеком г. Сердобска, установления единого порядка применения форм документов

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие с 00.00.0000 Альбом унифицированных форм документов.

2. Секретарю не позднее 00.00.0000:

2.1. Провести инструктивно-методическое занятие о порядке применения унифицированных форм документов, предусмотренных Альбомом унифицированных форм документов, в повседневной деятельности ПАО Ростелеком г. Сердобска.

2.2. Обеспечить сотрудников электронными копиями Альбома унифицированных форм документов.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на секретаря Сероштанову Е. П.

Директор филиала А.Н. Якушев

Секретарь
_____ Е.П. Серштанова
00.00.0000

Публичное акционерное общество
«Ростелеком»
(ПАО «Ростелеком»)
ПЕНЗЕНСКИЙ ФИЛИАЛ

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ А.Н. Якушев
00.00.0000

АЛЬБОМ УНИФИЦИРОВАННЫХ ФОРМ ДОКУМЕНТОВ

г. Сердобск, 20_____

Публичное акционерное общество
«Ростелеком»
(ПАО «Ростелеком»)
ПЕНЗЕНСКИЙ ФИЛИАЛ

ул. Северная, д. 54,
г. Сердобск, Пензенская область, 440000
тел: (8412) 52-17-12, факс: (8412) 52-41-00;
e-mail: office_penza@volga.rt.ru; web: www.penza.rt.ru
ОКПО 56424376; ОГРН 5865342609846;
ИНН/КПП 459820738/659393840

00.00.0000 № _____

На № _____ от 00.00.0000

Краткое наименование организации
Фамилия И.О. должностного лица

улица, дом, город, индекс

Заголовок к тексту (О ком? О чём?)

Уважаемый (ая)_____ _____!

(*Текст письма*)

С уважением

Директор филиала А.Н. Якушев

Сероштанова Екатерина Петровна, секретарь
тел: (8412) 52-17-12

Унифицированная форма письма

Публичное акционерное общество «Ростелеком»
(ПАО «Ростелеком»)

ПЕНЗЕНСКИЙ ФИЛИАЛ

ПРИКАЗ

00.00.0000 № _____

г. Сердобск

Заголовок к тексту (О чем?)

В связи с (с целью) _____

_____

ПРИКАЗЫВАЮ:

1 Кому, что и к какому сроку сделать.

2 _____

Последний пункт:

Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на _____/ *или* Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

(указать должность, инициалы и фамилию)

Директор филиала А.Н. Якушев

На обратной стороне визы согласования

_____
(наименование должности)
_____ И.О. Фамилия
(*подпись)*
00.00.0000

Унифицированная форма приказа

_____ Директору филиала

(*структурное подразделение*) Якушеву А.Н.

СЛУЖЕБНАЯ (*ДОКЛАДНАЯ*) ЗАПИСКА

00.00.0000 №_____

г. Сердобск

_____

Заголовок к тексту (О чем?, О ком?)

_____

_____

_____

Должность И.О. Фамилия

Унифицированная форма служебной записки

АНТИПЛАГИАТ
ОБНАРУЖЕНИЕ ЗАИМСТВОВАНИЙ

СПРАВКА

Пензенский государственный университет

о результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований

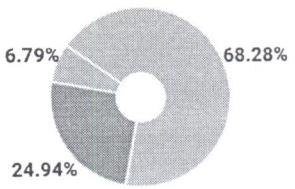
ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ

Автор работы: Печерский Анатолий Вадимович
Самоцитирование рассчитано для:
Название работы: ВКР А.А.Ларькина.txt
Тип работы: Не указано
Подразделение:

РЕЗУЛЬТАТЫ

■ **ВНИМАНИЕ, ДОКУМЕНТ ПОДОЗРИТЕЛЬНЫЙ:** ОБНАРУЖЕНЫ ПОПЫТКИ МАСКИРОВКИ ЗАИМСТВОВАНИЙ. РЕКОМЕНДУЕТСЯ ПРОВЕРИТЬ ПОЛНЫЙ ОТЧЕТ

СОВПАДЕНИЯ	24.94%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	68.28%
ЦИТИРОВАНИЯ	6.79%
САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%



ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 06.02.2024

Модули поиска: Переводные заимствования по коллекции Интернет в русском сегменте; Переводные заимствования*; СПС ГАРАНТ: нормативно-правовая документация; Шаблонные фразы; Перефразирования по коллекции IEEE; ИПС Адилет; СМИ России и СНГ*; Библиография; Издательство Wiley; Перефразированные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте; Переводные заимствования по коллекции Гарант: аналитика; Цитирование; Перефразирования по Интернету (EN); Кольцо вузов; Перефразирования по коллекции издательства Wiley; Модуль поиска "ПГУ"; Диссертации НББ; Патенты СССР, РФ, СНГ; IEEE; Переводные заимствования (RuEn); Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (EnRu); eLIBRARY.RU; Перефразирования по Интернету; Сводная коллекция ЭБС; Медицина; Переводные

Работу проверил: Печерский Анатолий Вадимович
ФИО проверяющего

Дата подписи: 06.02.2024

Подпись проверяющего

Чтобы убедиться
в подлинности справки, используйте QR-код,
который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего. Предоставленная информация не подлежит использованию в коммерческих целях.

ФГБОУ ВО «ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Информационное обеспечение управления и производства»

ОТЗЫВ
руководителя бакалаврской работы

на тему:

Постановка делопроизводства в ПАО Ростелеком г. Сердобска

Бакалаврская работа выполнена

Студентом Ларькиным Александром Алексеевичем
Факультет заочного обучения

Кафедра ИнОУП Группа 20ЗВД31

Направление подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

Руководитель

Д.т.н., профессор каф. ИнОУП ПГУ Печерский Анатолий Вадимович

Оценка соответствия требованиям ФГОС подготовленности выпускника

№ п/п	Требования ФГОС к профессиональной деятельности выпускника	Оценка		
		соответствует	в основном соответствует	не соответствует
1.	Умение решать задачи, соответствующие квалификационной характеристике		*	
2.	Уровень практической и теоретической подготовленности специалиста		*	
3.	Владение профессиональными технологиями		*	
4.	Умение разрабатывать новые подходы к решению профессиональных проблем		*	
5.	Обоснование эффективности представленных результатов		*	

Качества выпускника, выявленные в ходе выполнения бакалаврской работы .

В ходе выполнения бакалаврской работы А.А.Ларькин проявил достаточные для самостоятельной работы профессиональные компетенции в решении практических задач по направлению подготовки.

Как сотрудник ПАО Ростелеком г. Сердобска, Ларькин А.А. грамотно учел специфику документной деятельности учреждения и учел это при анализе постановки делопроизводства в рамках задания ВКР.

В процессе проводимого анализа документирования деятельности учреждения он достаточно грамотно применил приобретенные им компетенции при обучении в вузе для выявления дополнительных путей совершенствования делопроизводства в организации. Например, отмечая отдельные недостатки в должном оформлении документов, А.А.Ларькин разработал Рекомендации по разработке журналов регистрации, а также альбома унифицированных форм документов.

Выполненная выпускная квалификационная работа свидетельствует о способности А.А.Ларькина самостоятельно решать профессиональные задачи в сфере документирования осной деятельности организаций и о наличии у него заданных программой обучения компетенций.

Очевидно, что эта работа имеет реальное практическое значение для ПАО Ростелеком г. Сердобска.

Заключение.

Бакалаврская работа выполнена в соответствии с выданным заданием. Достигнутые результаты полностью отражают степень подготовленности выпускника, соответствующую требованиям ФГОС по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение», и подтверждают освоение всех профессиональных компетенций.

ВКР имеет практическое значение для обозначенного объекта анализа, а также для других объектов подобного типа.

Считаю, что бакалаврская работа заслуживает **удовлетворительной** оценки, а Александр Алексеевич Ларькин присвоения квалификации бакалавра по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение »

06 февраля 2024 г.

Руководитель А.В.Печерский