

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович **МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

Должность: Проректор по учебной работе **Федеральное государственное бюджетное**

Дата подписания: 13.03.2024 13:24:28 **образовательное учреждение высшего образования**

Уникальный программный ключ: **«Чувашский государственный университет**

6d465b936eef331cede482bde6d17ab98246652f016465d53b72a2eab0de1b2 **имени И.Н. Ульянова»**

Юридический факультет

**Кафедра документоведения, информационных ресурсов
и вспомогательных исторических дисциплин**

**Фонд оценочных средств для
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по учебной дисциплине
**ОП.13. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
УПРАВЛЕНИЯ**

программа подготовки специалистов среднего звена
по специальности среднего профессионального образования
**40.02.01 ПРАВО И ОРГАНИЗАЦИЯ
СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Форма обучения: очная
Год начала подготовки - 2022

Чебоксары 2022

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО
на заседании цикловой (предметной) комиссии
общепрофессионального и профессионального цикла
07.04.2022 г., протокол № 01
Председатель *Е.В. Иванова*

Фонд оценочных средств предназначен для промежуточной аттестации результатов освоения учебной дисциплины *ОП.13. Документационное обеспечение управления обучающимися по специальности: 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.*

Составитель:
к.и.н., доцент кафедры документоведения,
информационных ресурсов
и вспомогательных
исторических дисциплин А.В. Карпов

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Назначение:

Контрольно-измерительные материалы (КИМ) предназначены для промежуточной аттестации результатов освоения учебной дисциплины *ОП.13 Документационное обеспечение управления* обучающимися по специальности: *40.02.01 Право и организация социального обеспечения*.

Форма контроля: дифференцированный зачет

Умения, знания и компетенции, подлежащие проверке:

№	Наименование	Метод контроля
Умения:		
У 1.	оформлять организационно-распорядительные документы в соответствии с действующим ГОСТом	<i>ответы на зачетные вопросы</i>
У 2.	осуществлять обработку входящих, внутренних и исходящих документов, контроль за их исполнением	
У 3.	оформлять документы для передачи в архив организации	
Знания:		
З 1.	понятие документа, его свойства, способы документирования	<i>ответы на зачетные вопросы</i>
З 2.	правила составления и оформления организационно-распорядительных документов (далее - ОРД)	
З 3.	систему и типовую технологию документационного обеспечения управления (далее - ДОУ)	
Общие компетенции:		
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<i>ответы на зачетные вопросы</i>
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	

ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	
ОК 9	Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.	
Профессиональные компетенции:		
ПК 1.1	Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты.	<i>ответы на зачетные вопросы</i>
ПК 1.2	Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.	
ПК 1.3	Рассматривать пакет документов для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других выплат, а также мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите.	
ПК 1.4	Осуществлять установление (назначение, перерасчет, перевод), индексацию и корректировку пенсий, назначение пособий, компенсаций и других социальных выплат, используя информационно-компьютерные технологии.	
ПК 1.6	Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.	

Ресурсы, необходимые для оценки:

Помещение: учебный кабинет

Дополнительные инструкции и справочные материалы: Правила по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти 2009 г. и ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу для выполнения заданий

Инструменты: компьютер, ручка, бумага

Требования к кадровому обеспечению: оценку проводит преподаватель

Норма времени: 90 минут.

2. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В состав комплекта входят вопросы для зачета и пакет преподавателя для проведения зачета. Задания включают в себя вопросы, ориентированные на проверку освоения компетенций.

2.1. ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА

1. Понятие и предмет документационного обеспечения управления.
2. Значение нормативно-методической регламентации делопроизводства.
3. Характеристика действующих государственных нормативно-методических документов.
4. Организационные формы делопроизводства.
5. Структура и функции подразделений по документационному обслуживанию учреждений.
6. Нормативные документы, регламентирующие делопроизводство учреждения.
7. Должностной и численный состав делопроизводственной службы учреждения.
8. Должностные обязанности работников службы ДОУ.
9. Документооборот.
10. Правила организации документооборота учреждения.
11. Правила приема и обработки поступающей корреспонденции.
12. Особенности документооборота современных учреждений.
13. Регистрация документов: Задачи и организация.
14. Формы регистрации документов.
15. Технология контроля за исполнением документов.
16. Организация справочно-информационной работы учреждений.
17. Законодательные акты, регламентирующие работу с письмами, жалобами, заявлениями граждан.
18. Характеристика технологии работы с письмами, жалобами и заявлениями граждан.
19. Обеспечение сохранности документов в делопроизводстве и ведомственном архиве.

20. Номенклатура дел.
21. Виды номенклатуры дел.
22. Методика составления номенклатуры дел.
23. Формирование дел как технологическая операция делопроизводства.
24. Экспертиза ценности документов в делопроизводстве.
25. Задачи и порядок проведения экспертизы ценности документов.
26. Экспертные комиссии учреждений.
27. Значение перечня документов со сроками хранения как классификационного справочника.
28. Подготовка дел учреждения к дальнейшему хранению и использованию.
29. Описание дел постоянного и временного хранения.
30. Виды описей, создаваемых при передаче дел в архив.

2.2. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

а) условия проведения промежуточной аттестации

Зачет проводится в группе в количестве – не более 25 человек.

Количество вариантов задания – каждому обучающемуся один вопрос путем случайного выбора.

Время выполнения задания – 90 минут

б) критерии оценки

Критерии получения зачета по дисциплине:

– оценка «зачтено» ставится, если обучающийся выполнил не менее половины аудиторных контрольных работ, домашних заданий, докладов, ответил на вопрос к зачету;

– оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся выполнил менее половины аудиторных контрольных работ, домашних заданий, докладов, не дал полный ответ на вопрос к зачету.

в) критерии и шкала оценивания контролируемых компетенций

Критерии оценивания контролируемых компетенций

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знать содержание будущей профессиональной деятельности Уметь выявлять социальные значимые аспекты своей будущей профессии и проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знать особенности организации профессиональной деятельности юриста Уметь организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знать нормативно-правовую базу РФ Уметь находить решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Знать способы поиска необходимой для решения профессиональных и бытовых задач информации Уметь осуществлять поиск необходимой информации, качественно использовать найденную информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать о возможностях ИКТ в своей профессиональной деятельности Уметь использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, использовать справочные правовые системы, Интернет-ресурсы для организации прямой и обратной связи
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать	Знать о необходимости образования в течение всей профессиональной жизни Уметь самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, направленно планировать и проводить повышение квалификации.

повышение квалификации.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.	Знать о постоянном изменении правовой базы в связи с изменением общественных отношений Уметь отслеживать изменений нормативно-правовой базы, использовать в работе актуальную правовую базу, ориентироваться в проектах нормативных правовых актов
ПК 1.1. Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты.	Знать особенности профессиональных нормативных правовых актов Уметь осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты
ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.	Знать порядок приема граждан по вопросам пенсионного обеспечения Уметь осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты
ПК 1.3. Рассматривать пакет документов для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других выплат, а также мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите.	Знать перечень документов, необходимых для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других выплат, а также мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите. Уметь рассматривать пакет документов для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других выплат, а также мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите.
ПК 1.4. Осуществлять установление (назначение, перерасчет, перевод), индексацию и корректировку пенсий, назначение пособий, компенсаций и других социальных выплат, используя информационно-компьютерные технологии.	Знать технологию установления пенсии и назначения пособий, компенсаций и других социальных выплат Уметь осуществлять установление (назначение, перерасчет, перевод), индексацию и корректировку пенсий, назначение пособий, компенсаций и других социальных выплат, используя информационно-компьютерные технологии.
ПК 1.6. Консультировать граждан и	Знать технологию консультирования граждан и представителей юридических лиц по вопросам

представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.	пенсионного обеспечения и социальной защиты Уметь консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.
---	---

2.3. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ДИАГНОСТИКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩЕКУЛЬТУРНЫХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Понятие и предмет документационного обеспечения управления.

Документационное обеспечение управления (ДОУ) (делопроизводство, офисные технологии, информационные технологии в управлении) — отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

Предмет ДОУ – правильность оформления документов, отражающих весь спектр управленческой деятельности предприятия; надлежащая организация документооборота согласно требованиям ГОСТа.

2. Значение нормативно-методической регламентации делопроизводства.

Характеристика действующих государственных нормативно-методических документов

Нормативно-методическое регулирование делопроизводства (или документационного обеспечения управления) позволяет грамотно организовать не только деятельность службы ДОУ, но и всю систему делопроизводства в целом.

Данное регулирование осуществляется с помощью нормативно-методической базы делопроизводства, без знания которой невозможно:

- правильно создать и оформить документы, придав им юридическую силу;*
- организовать документооборот;*

-обеспечить хранение и использование документов в текущей деятельности.

3. Характеристика действующих государственных нормативно-методических документов.

I) Законы РФ:

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» - содержит базовые понятия информации, документа и устанавливает правовой режим создания, хранения, использования информации, порядок ее документирования и доступа к ней;

II) Государственные стандарты:

- Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Общие требования к документам и службам документационного обеспечения.— это совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях и в учреждениях.

III) Общероссийские классификаторы:

- Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД) — содержит коды унифицированных форм документов, используемых в деятельности органов власти и управления, которые должны проставляться на документах.

IV) Государственные инструкции по делопроизводству:

- Правила по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти 2009 г. и ГОСТ Р 7.0.97-2016.

4. Организационные формы делопроизводства.

В настоящее время делопроизводство в учреждениях, организациях и на предприятиях имеет три основные формы организации: централизованную, децентрализованную и смешанную.

При централизованной форме все операции, связанные с документационным обеспечением управления,

сосредотачиваются в одном месте, в единой для всех учреждения службе ДОУ. Достоинства этой формы делопроизводства заключаются в освобождении основных структурных подразделений от вспомогательных операций с документами, обеспечении работников делопроизводственных служб полной и равномерной загрузкой. При централизации операций с документами значительно повышается качество их обработки. Централизованная форма делопроизводства чаще всего применяется в учреждениях, в которых объем работы с документами небольшой.

При **децентрализованной** форме организации делопроизводства все виды работ с документами производятся непосредственно в структурных подразделениях учреждения, т.е. каждая структурная часть в этом случае ведет делопроизводство самостоятельно.

При **смешанной** форме делопроизводства одни операции (прием, отправка корреспонденции) осуществляются службой ДОУ, а другие (регистрация, оформление и составление документов, формирование дел) – как в службе ДОУ, так и в других структурных подразделениях.

5. Структура и функции подразделений по документационному обслуживанию учреждений.

1. Секретариат — структурное подразделение, создаваемое, как правило, для обслуживания руководства организации. В его составе работают помощник руководителя, секретарь-референт, технические секретари. Выполняет следующие типовые функции:

- предварительное рассмотрение и подготовка к докладу руководителю поступающих на его имя документов;
- подготовка по указанию руководителя проектов отдельных документов и их согласование с функциональными структурными подразделениями организации;
- организация и документационное обслуживание совещаний, проводимых руководителем.
- бездокументное обслуживание руководителей (организационно-техническое обеспечение, подготовка командировок, телефонное обслуживание, прием посетителей, организация работы приемной и т.п.).

2. *Протокольная группа создается в органах местного самоуправления в составе учреждений, имеющих в своей структуре постоянно действующий коллегиальный орган. Выполняет следующие функции:*

- *подготовка проектов нормативно-распорядительных документов (редактирование, оформление и выпуск);*
- *анализ справок и докладов структурных подразделений, подготовка заключений по ним;*
- *организация и проведение заседаний органа управления, документирование их деятельности;*
- *прием, регистрация, организация хранения и справочно-информационной работы, рассылка принятых документов и их доведение до управляемых объектов.*

3. *Отдел рационализации делопроизводства. Его функции:*

- *разработка и внедрение мероприятий по совершенствованию технологии делопроизводства;*
- *разработка нормативно-методического обеспечения делопроизводства (положений, инструкций, правил, регламентов, альбома унифицированных форм, памяток и др.);*
- *разработка сборников типовых (трафаретных) текстов;*
- *разработка классификационных справочников*

4. *Экспедиция — специализированный участок, осуществляющий прием и отправку поступающих по почте и курьерской связи документации и корреспонденции.*

5. *Подразделение по учету и регистрации документов выполняет:*

- *регистрацию входящих, исходящих и внутренних документов;*
- *формирование и ведение справочно-информационного массива;*

6. *Группа контроля выполняет:*

- *контроль за сроками исполнения документов;*
- *контроль за сроками исполнения устных распоряжений руководителя;*

7. *Группа писем (бюро жалоб, отдел обращений населения и т.п.) ведет:*

- *прием и учет предложений, заявлений и жалоб граждан;*
- *подготовку обращений к рассмотрению руководством;*

8. *Архив осуществляет:*

- *прием от структурных подразделений, обработанных и подготовленных к хранению дел, оказание им методической помощи;*
- *учет, систематизацию, хранение и организацию использования документов;*

6. Нормативные документы, регламентирующие делопроизводство учреждения.

- ФЗ № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- ФЗ № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- ФЗ № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- ФЗ № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»;
- ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ФЗ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ГОСТ Р 7.0.8-2013 «СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;
- Приказа Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст (ред. от 25.05.2017), утвердившего ГОСТ Р 7.0.97-2016 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов");

7. Должностной и численный состав делопроизводственной службы учреждения.

Работники службы делопроизводства делятся на три категории: руководители, специалисты и технические исполнители.

Руководители. Категория включает заведующего службой делопроизводства (управляющего делами, заведующего канцелярией, заведующего общим отделом), заведующего протокольным отделом, начальника секретариата, заведующего архивом и т.д. Основная функция руководителя - планирование и распределение работы, подбор и расстановка кадров, координация деятельности подразделения в целом, его структурных звеньев и отдельных сотрудников, контроль за выполнением работы. Количество руководителей не должно превышать 20% общего числа делопроизводственного персонала.

Специалисты. В эту категорию включены документовед, помощник руководителя, референт, редактор, архивист, инспектор, секретарь коллегии, корректор. Функции специалистов связаны с выполнением как технических и

оперативных задач, так и творческих операций по анализу и обобщению информации, по разработке нормативно-методической базы делопроизводства.

Технические исполнители - экспедитор, делопроизводитель, машинистки и стенографистки, технические секретари, курьеры, операторы организационной техники. Обязанности технических исполнителей сводятся к выполнению операций по передаче, фиксации, учёту, доставке и хранению информации.

Оптимальная численность делопроизводственных работников по отношению к общему количеству работающих в данном учреждении должна составлять: для министерств и ведомств - 12-15%, для промышленных предприятий - 0,5% общего числа работающих.

8. Должностные обязанности работников службы ДОУ.

Документовед: Разрабатывает и внедряет технологические процессы работы с документами и документной информацией на основе использования организационной и вычислительной техники (учет, контроль исполнения, оперативное хранение, справочная работа). Принимает участие в планировании, организации и совершенствовании деятельности службы документационного обеспечения управления, осуществляет контроль за состоянием делопроизводства. Организует внедрение систем ведения документации. Принимает меры по упорядочению состава документов и информационных показателей, сокращению их количества и оптимизации документопотоков.

9. Документооборот.

Документооборотом называют жизненный цикл документа с момента его создания до архивации (или уничтожения, если он исчерпал свою значимость). А деятельность, которая связана с процессом оформления документа и всей последующей работой с ним, носит название «делопроизводство». Документооборот – это важная и неотъемлемая часть делопроизводства.

10. Правила организации документооборота учреждения.

Документооборот в зависимости от направления может быть производственным, управленческим, кадровым, бухгалтерским, складским, архивным.

Правила:

- Обеспечение бесперебойного движения документов.*
- Четкая маршрутизация.*
- Минимизация затрат временных и трудовых ресурсов.*
- Исключение утраты и дублирования бумаг.*
- Контроль исполнения задач.*

Процесс следует выстроить так, чтобы в нем было задействовано как можно меньше времени, людей и инстанций, и при этом не было ошибок, дублирующих операций, неравномерного распределения нагрузки.

11. Правила приема и обработки поступающей корреспонденции.

Процесс работы с входящей корреспонденцией можно разбить на этапы: прием; сортировка; регистрация корреспонденции; направление документов адресатам для принятия управленческого решения; направление документов на исполнение; исполнение документов; организация контроля исполнения документов; формирование исполненных документов в дела.

Важным этапом обработки входящей корреспонденции является ее первичная сортировка по адресатам, а затем на регистрируемую и нерегистрируемую корреспонденцию.

Регистрация поступивших документов возлагается на сотрудников службы ДОУ, а при децентрализованной форме делопроизводства – на секретарей или делопроизводителей структурных подразделений.

12. Особенности документооборота современных учреждений.

- расширение применения электронных документов;*
- развитие новых организационно-технологических форм документооборота;*

- необходимость более высокого уровня системности при решении вопросов управления документацией и документооборотом;
- возрастание требований к информационной безопасности и защите информации;
- необходимость законодательной и нормативной регламентации новых особенностей документооборота;
- изменение роли служб управления документацией и квалификационных требований к специалистам в этой области.

13. Регистрация документов: Задачи и организация.

Главная задача заключается в учете и фиксации сведений о документах в учетной форме с целью обеспечения их сохранности и поиска необходимой информации.

Процедура регистрации документов включает несколько этапов:

- 1) Подготовка документа к регистрации (проверка наличия всех необходимых подписей и печатей, правильность заполнения);
 - 2) Заполнение регистрационной карточки (указываются основные данные о документе, такие как его номер, дата, название, автор, получатель и т.д.)
 - 3) Присвоение уникального номера документу
 - 4) Шифрование документа (для обеспечения безопасности информации и предотвращения несанкционированного доступа к документам)
 - 5) Размещение документа в архиве
- б) Контроль и учет зарегистрированных документов

14. Формы регистрации документов.

Существуют три формы регистрации документов:

- 1) журнальная (запись сведений о документах ведется в хронологической последовательности);

- 2) карточная (Все входящие и создаваемые документы регистрируются на карточках)

- 3) автоматизированная или электронная (регистрация документов на электронных карточках).

15. Технология контроля за исполнением документов.

включает следующие этапы:

- постановку документа на контроль;*
- доведение документов, поручений до исполнителей;*
- регулирование хода исполнения;*
- снятие исполненного документа с контроля;*
- направление исполненного документа в дело;*
- учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения документов;*
- информирование руководителей о состоянии исполнения документов.*

16. Организация справочно-информационной работы учреждений.

Для того чтобы обеспечить быстрый поиск информации, выдачу справки по документам, в организациях создаются различного рода информационно-справочные системы. Основой для построения любой информационно-поисковой системы (ИПС) является проведение учета и регистрации документов. Информационно-справочная работа организуется, как правило, в той же форме, что и регистрация. Если регистрация документов проводилась с помощью регистрационной контрольной карточки (РКК) и регистрационной картотеки, то и информационно-справочная работа организуется с помощью справочных картотек. Количество справочных картотек, признаки, используемые при их формировании, зависят от многих факторов: объема документооборота, тематики деятельности организации и соответственно характера поступающих справок, наличия сети подведомственных организаций или постоянных корреспондентов, принятой системы делопроизводства.

17. Законодательные акты, регламентирующие работу с письмами, жалобами, заявлениями граждан.

- ФЗ от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»*
- ФЗ от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»*
- ФЗ от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»*

- ФЗ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Письмо Минобразования РФ от 21 мая 2008 г. № 03-1047 «О приеме граждан с ограниченными возможностями здоровья»

18. Характеристика технологии работы с письмами, жалобами и заявлениями граждан.

Технология работы с обращениями граждан требует организации и проведения следующих мероприятий:

1. Прием граждан
2. Прием и первичная обработка обращений (письменных)
3. Регистрация обращений
4. Направление обращений на рассмотрение
5. Уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения
6. Уведомление заявителя о длительном рассмотрении обращения
7. Контроль за сроками исполнения документов и исполнение принятых по ним решений
8. Информационно-справочная работа по обращениям
9. Извещение заявителя о вынесенных решениях с одновременным, в случае необходимости, направлением этих решений для исполнения в нужные органы.
10. Группировка в дела и текущее хранение обращений.

19. Обеспечение сохранности документов в делопроизводстве и ведомственном архиве.

ОСД – комплекс мероприятий по созданию оптимальных условий хранения; соблюдению нормативных режимов; правильности организации хранения архивных документов и их учёту.

Включает в себя следующие этапы:

-Создание оптимальных условий хранения: строительство, реконструкция и ремонт зданий архивов; оборудование средствами пожаротушения, сигнализации. Архив должен размещаться в специально построенном или приспособленном для хранения документов здании или помещении;

- Нормативные режимы хранения (температурно-влажностный, световой, санитарно-гигиенический);
- Организация хранения документов (рациональное размещение документов, контроль за движением документов и физическим состоянием, создание страхового фонда, реставрация и консервация)

20. Номенклатура дел.

Номенклатура дел – это систематизированный перечень заголовков всех дел, заводимых в делопроизводстве учреждений, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

21. Виды номенклатуры дел.

- типовая (устанавливает состав дел, заводимых в однотипных организациях, и является нормативным документом);
- примерная (устанавливает примерный состав дел, заводимых в делопроизводстве организаций, на которые она распространяется, с указанием их индексов, и носит рекомендательный характер);
- индивидуальная (определяет состав дел для конкретной компании).

22. Методика составления номенклатуры дел.

Номенклатура дел должна разрабатываться на основе внимательного изучения функций и направлений деятельности, охватываемой ею категории организаций, состава и содержания образующихся в их деятельности документов.

Номенклатура дел организации оформляется по установленной Правилами хранения форме. Она разрабатывается и подписывается лицом, ответственным за документационное обеспечение управления. Номенклатура дел визируется лицом, ответственным за архив.

После этого номенклатура дел передается на согласование с экспертной комиссией организации, которая должна быть создана в каждой организации.

На последней стадии номенклатура дел утверждается руководителем организации.

Разработка номенклатуры дел на предстоящий календарный год ведется в последнем квартале текущего года. Новая номенклатура дел разрабатывается в том случае, если произошли коренные изменения функций и структуры организации.

23. Формирование дел как технологическая операция делопроизводства.

Формированием дел называется группировка исполненных документов в дела в соответствии с номенклатурой дел.

В дело помещаются документы, которые по своему содержанию соответствуют заголовку дела, при этом запрещается группировать в дела черновые и дублетные экземпляры документов (за исключением особо ценных), а также документы, подлежащие возврату.

24. Экспертиза ценности документов в делопроизводстве.

Экспертиза ценности документов в делопроизводстве организации - это изучение документов на основании критериев их ценности с целью определения сроков хранения и отбора документов для включения в состав Архивного фонда Российской Федерации.

Экспертиза ценности документов проводится в делопроизводстве при составлении номенклатуры дел организации и при подготовке дел к передаче в архив организации.

25. Задачи и порядок проведения экспертизы ценности документов.

Задачи экспертизы ценности документов две:

*-Сортировать и отобрать документы, которые представляют определенную ценность или подлежат хранению по срокам, --
Выделить к уничтожению бумаги, которые не представляют ценности и сроки хранения которых истекли.*

Этапы:

-Отобрать на утилизацию документы, срок хранения которых истек;

- Просмотреть подлежащие к уничтожению документы, чтобы установить их ценности и решить вопрос о целесообразности передачи их на хранение в муниципальный, государственный или в какой-либо иной специализированный архив;
- Отобрать документы, которые не имеют ни хозяйственной, ни политической, ни исторической ценности которые будут еще храниться на временной основе;
- Отобрать документы, которые подлежат утилизации и передаче специализирующейся на уничтожении и переработке вторсырья организации-подрядчику;
- Оценить оставшиеся на хранении документы, чтобы установить и скорректировать установленные ранее сроки их хранения.

26. Экспертные комиссии учреждений.

Экспертная комиссия — это совещательный орган, ее решения вступают в силу после утверждения руководителем организации, так как согласно законодательству, он несет ответственность за сохранность документов.

Объектами рассмотрения экспертной комиссии, прежде всего, являются:

- пересоставляемая номенклатура дел;
- описи дел постоянного и долговременного (свыше 10 лет) хранения;
- акты о выделении к уничтожению и об аннулировании документов и дел независимо от вида носителя;
- комплексы документов (бумажные дела, проекты, единицы хранения на небумажных носителях) на предмет правильности их оформления для постоянного и долговременного хранения;
- предложения об увеличении типовых сроков хранения документов;
- предложения об установлении сроков хранения документов, не предусмотренных действующими типовыми перечнями Росархива, отраслевыми перечнями и типовыми номенклатурами дел.

27. Значение перечня документов со сроками хранения как классификационного справочника.

Перечень документов со сроками хранения - это систематизированный список видов и категорий документов, содержащий нормативные указания о сроках их хранения. Они помогают:

- систематизировать документальный фонд организации по её функциям и направлениям деятельности при разработке номенклатур дел и других классификаторов;

- выявлять значение тех или иных видов документов для деятельности организации и осуществлять их отбор на архивное хранение или выделение к уничтожению;

- применять по отношению к конкретным документам организации типовые/унифицированные, нормативно установленные сроки хранения;

- определять конкретные сроки хранения разновидностей документов, образовавшихся в деятельности организации, применяя к ним срок, установленный в перечне по отношению к категории или виду документов;

- соблюдать правила формирования документов в дела, т.е. не подшивать в одно дело документы с разными сроками хранения;

- обосновывать решения, принимаемые экспертными комиссиями организаций и экспертно-проверочными комиссиями государственных и муниципальных архивов;

- обеспечивать сохранность документов и качественное формирование архивного фонда организации и в конечном итоге -качественное пополнение Архивного фонда Российской Федерации.

28. Подготовка дел учреждения к дальнейшему хранению и использованию.

Подготовка исполненных документов к хранению и использованию включает:

- экспертизу (оценку) научной и практической ценности документов;

- оформление дел;

- описание документов постоянного и долговременного хранения;

- обеспечение их сохранности;

- передачу дел в архив учреждения, т.е. в ведомственный архив.

29. Описание дел постоянного и временного хранения.

Опись дел постоянного хранения – это архивный справочник, который представляет собой систематизированный перечень заголовков дел. Её основным назначением является раскрытие состава и содержания дел, а также их учет и систематизация. Опись дел временного срока хранения – учетный документ, который содержит перечень документов дел с временным сроком хранения с указанием индексов, названий документов и др.

30. Виды описей, создаваемых при передаче дел в архив.

Опись является учетным документом и справочником по содержанию дел. Можно выделить несколько видов описей дел: опись дел структурного подразделения (сдаточная опись); опись дел постоянного хранения; опись дел долговременного хранения; опись дел по личному составу.