

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(НИУ «БелГУ»)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА  
В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (НА  
ПРИМЕРЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ)**

Дипломная работа  
студентки очной формы обучения, группы 09001404  
специальности 38.05.02 Таможенное дело  
Шевцовой Виктории Вячеславовны

Научный руководитель  
Кандидат социологических наук,  
доцент Гайдукова Г.Н

Рецензент  
Начальник отдела  
документационного  
обеспечения Белгородской  
таможни  
полковник таможенной службы  
Хороленко О.В.

БЕЛГОРОД 2019

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>		<b>3</b>
<b>ГЛАВА 1.</b>	<b>ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ</b>	<b>9</b>
	1.1. Сущность и содержание организации документооборота в таможенных органах	9
	1.2. Нормативно-правовое обеспечение документооборота в таможенных органах	20
<b>ГЛАВА 2</b>	<b>ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ</b>	<b>33</b>
	2.1 Анализ организации документооборота в Белгородской таможне	33
	2.2 Направления совершенствования документооборота в таможенных органах	49
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>		<b>55</b>
<b>СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ</b>		<b>60</b>

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы дипломного исследования.** Разговоры об улучшении политики и экономики страны не утихают, поэтому появилась необходимость улучшения организационной структуры как их звена. В этом огромную роль играет документооборот и документационное обеспечение управления.

Смысл документационного обеспечения заключается в универсальности делопроизводства, потому как основу любого предприятия составляют документы различного вида.

Работа делопроизводства оказывает влияние на быстроту, экономию времени и надежность работы аппарата управления. Если правильно организовать делопроизводство, то можно освободить специалистов от ненужных им операций, повысить производительность и эффективность, а также сократить затраты, что связаны с работой аппарата управления.

В правильную работу делопроизводства включено эффективное использование документа в будущем. Для совершенствования работы с документами на основе государственной системы делопроизводства создается своя система. Задача государственной системы делопроизводства состоит в том, чтоб довести до уровня общепринятой нормы различных способов обработки документации. И эту цель можно достигнуть только если специалисты, что занимаются этой работой станут использовать в своей деятельности правила и нормы рационального делопроизводства.

Работой, связанной с делопроизводством в системе таможенных органов, занимается отдел документационного обеспечения. Он создает новые способы работы с документами и информацией, что в них содержится, способы культуры работы с ними, ускорение сроков исполнения документов. Также этот отдел принимает меры по ускорению документооборота в целом.

Информация, что запечатлена на документах – есть основа управления, а эффективность управления зависит от использования информации. В наше

время информация это полноценный ресурс производства, важный элемент жизни общества. Качество управления зависит от качества информации. В современных условиях для лучшего управления обязательно нужно уделять внимание улучшению документооборота, ведь именно на информации и служебном документе базируется управленческое решение, каким бы оно ни было.

Уже сейчас существует определенная нормативно-методическая база, что представляет собой множество законов, нормативных правовых актов и методических документов, которые регламентируют процессы создания, обработки, хранения и их использования.

9 июля 2014 г. был издан приказ Федеральной таможенной службы №1331 «Об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству и работе архива в таможенных органах Российской Федерации». Этот приказ был создан с целью улучшения работы документационного обеспечения управления и работы архива в таможенных органах.

Таким образом, актуальностью данной темы является неполная изученность проблемных вопросов в документообороте. Решение таких вопросов позволит правильно развивать множество информационных ресурсов и откроет доступ потребителям к информационным технологиям с минимальным затратам времени.

**Степень разработанности темы.** Учитывая, что данная тема дипломной работы недостаточно разработана, при ее написании был использован широкий круг источников. Их следует подразделить на две категории. К первой относятся издания, которые содержат общегосударственную нормативную базу по вопросам управления документацией и архивного дела. Ко второй же категории относится научная литература, которая представляет значительный и немаловажный интерес. Управление документооборотом раскрыто в различных трудах отечественных ученых. В их трудах рассматриваются важные проблемы теоретических и практических аспектов, что позволяет проанализировать имеющуюся

информацию. Также в их трудах раскрыты основы организации документооборота, рассмотрено совершенствование технологического процесса документационного обеспечения, рассмотрено управление развитием делопроизводства в единой системе таможенных органов Российской Федерации.

Главными направлениями организации документооборота являются современные подходы к управленческому процессу, если брать во внимание современное состояние процесс документооборота в таможенном деле. Они описаны в работах: Г.Г. Асеева, В.Э. Баласаняна, Т. А. Быковой, Л.М. Вяловой, О. А. Зайцевой, Д.Г. Зеркина, М.В. Какорина, А.А. Костина, П.А. Кочетковой, Т.В. Кузнецовой, М.В. Ларина, В.В. Макрусева, М.А. Месяца, О. А. Москаленко, В.Н. Пчелинцевой, В.К. Саблина, М.В. Стенюкова, Е.Н. Филенко<sup>1</sup>.

Однако, несмотря на повышенный интерес ученых к способам совершенствования документооборота в таможенных органах, в представленных работах не в полной мере исследованы методы совершенствования документооборота в таможенном деле.

---

<sup>1</sup> Асеев Г.Г. Электронный документооборот. Калининград, 2017; Баласанян В.Э. Какой должна быть современная автоматизированная система документационного обеспечения управления. М., 2017; Быкова Т.А., Вялова Л.М., Санкина Л.В. Документационное обеспечение управления. Делопроизводство. М., 2018; Вялова Л.М. Основы делопроизводства. М., 2015; Зайцева О.А. Документационное обеспечение управления М., 2017; Зеркин Д.Г. Актуальные вопросы таможенной дипломатии. М., 2018; Какорин М.В. Управленческие решения. М., 2016; Костин А.А., Москаленко О.А. Контроллинг как инструмент решения управленческих проблем в таможенном деле // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2015. № 1; Кочеткова П.А. Система автоматизации делопроизводства. СПб., 2016; Кузнецова Т.В. Делопроизводство. М., 2016; Ларин М.В. Справочник по делопроизводству. М., 2017; Макрусев В.В. Современные подходы к управлению деятельностью таможенных органов. М., 2014; Месяц М.А. Делопроизводство. М., 2015; Москаленко О.А. Таможенная служба как важнейший регулятор внешнеэкономической деятельности в целях обеспечения экономической безопасности государства. М., 2016; Пчелинцева В.Н. Делопроизводство. Образцы, документы. М., 2017; Саблин В.К. О системе внедрения электронного документооборота. М., 2018; Стенюков М.В. Справочник по делопроизводству. М., 2016; Филенко Е.Н. Развитие понятия «документ» с внедрением новых информационных технологий. СПб., 2015.

**Проблема исследования** заключается в противоречии между необходимостью совершенствования управления документооборотом в таможенных органах и недостаточной разработанностью методов решения этой задачи.

**Объектом дипломного исследования** является документооборот в таможенных органах.

**Предмет исследования** – это методы совершенствования документооборота в таможенных органах.

**Целью дипломной работы** является разработка рекомендаций по совершенствованию документооборота в таможенных органах Российской Федерации.

**Задачи дипломного исследования:**

1. Рассмотреть теоретические основы документооборота в таможенных органах.
2. Изучить нормативно-правовое обеспечение документооборота в таможенных органах.
3. Проанализировать документооборот в Белгородской таможне.
4. Предложить методы совершенствования документооборота в таможенных органах (на примере Белгородской таможни).

В качестве **теоретико-методологической основы** исследования выступают основные положения количественного подхода, которые изложены в исследованиях и научных трудах: Д.Г. Зеркина, М.В. Какорина, Т.В. Кузнецовой, М.В. Лариным, В.В. Макрусев, М.А. Месяц, В.Н. Пчелинцева, Д.А. Романов, Л.В. Санкиной, Г.В. Элова, И.Н. Шеян и др.<sup>2</sup>,

---

<sup>2</sup> Зеркин Д.Г. Актуальные вопросы таможенной дипломатии. М., 2018; Какорин М.В. Управленческие решения. М., 2016; Кузнецова Т.В. Делопроизводство. М., 2016; Ларин М.В. справочник по делопроизводству. М., 2017; Макрусев В.В. Маркетинг таможенных услуг. М., 2017; Месяц М.А. Делопроизводство. М., 2015; Пчелинцева В.Н. Делопроизводство. Образцы, документы. М., 2017; Романов Д.А., Ильина Т.Н., Логинова А.Ю. Правда об электронном документообороте. М., 2015; Санкина Л.В. Организация делопроизводства предприятия. М., 2018; Санкина Л.В. Характерные черты делопроизводства в фирмах мелкого и среднего бизнеса. М., 2018; Элов Г.В. Делопроизводство. Документационный менеджмент. М., 2016; Шеян И.Н. Электронное развитие документооборота. М., 2016.

которые рассмотрели процесс документооборота как целостную систему, что изменяется из-за взаимодействия отдельных элементов со внешней средой.

При проведении исследования были использованы такие научные методы как: анализ и синтез, сравнение и сопоставление, наблюдение и аналогия, а так же системный анализ и конкретизация.

**Эмпирической базой исследования** послужили:

- федеральные нормативно-правовые акты<sup>3</sup>;
- постановления Правительства РФ<sup>4</sup>;

<sup>3</sup> О службе в таможенных органах Российской Федерации : федер. закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ (ред. от 03.07.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О государственной гражданской службе Российской Федерации : федер. закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ (ред. 01.05.2019) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях : федер. закон от 22 июня 2016 г. № 293-ФЗ (ред. от 20.08.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об информации, информатизации и защите информации : федер. закон от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ (ред. от 01.05.2019) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об электронной цифровой подписи : федер. закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ (ред. от 18.11.2007) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об обязательном экземпляре документов : федер. закон от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ (ред. от 03.06.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О государственной тайне : федер. закон от 21 июля 1993 г. № 5485-1 (29.07.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 г. с учетом поправок от 30 декабря 2008 г. № 6-ФКЗ и № 7-ФКЗ, от 5 февраля 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

<sup>4</sup> О типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти : Постановление Правительства РФ от 19 января 2005 г. № 30 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти использования электронной цифровой подписи : Постановление Правительства РФ от 30 мая 2003 г. № 313 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О внесении дополнения в Положение о лицензировании деятельности предприятий, учреждений и организаций по проведению работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну, созданием средств защиты информации, а также с осуществлением мероприятий и (или) оказанием услуг по защите государственной тайны : Постановление Правительства РФ от 29 июля 1998 г. № 854 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти : Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. №

- приказы Федеральной таможенной службы<sup>5</sup>.

**Научно-практическая значимость исследования** заключается в том, что все выводы, полученные в результате исследования, могут использоваться в управленческой деятельности таможенных органов Российской Федерации, а также в совершенствовании документооборота в таможенных органах.

**Структура дипломной работы.** Работа состоит из введения, двух глав, четырех параграфов, заключения, списка источников и литературы.

---

477 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>5</sup> Об утверждении типовой инструкции по делопроизводству и работе архива в таможенных органах Российской Федерации : приказ ФТС России от 9 июля 2014 года № 1331 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении перечня информационных таможенных технологий, которые предусматривают применение электронной подписи с соответствующими идентификаторами информационных таможенных технологий : приказ ФТС России от 21 февраля 2014 г. № 301 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О внедрении информационной технологии представления таможенным органам сведений в электронной форме для целей таможенного оформления товаров, в том числе с использованием международной ассоциации сетей «Интернет» : приказ ФТС России от 24 января 2008 г. № 52 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О внесении изменений в Порядок действий должностных лиц таможенных органов при сборе и анализе информации для определения категории уровня риска лиц, осуществляющих производственную деятельность, утвержденный приказом ФТС России от 11 апреля 2016 г. № 732 : приказ ФТС России от 17 сентября 2018 г. № 1458 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».



## ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ

### 1.1 Сущность и содержание организации документооборота в таможенных органах

Понятие «документ» отражает признаки существующих предметов, которые служат признаками деятельности по созданию, сбору, хранению, поиску и использования информации в обществе. Это понятие широко используется во всех сферах общественной деятельности и в каждой отрасли знания имеется несколько версий его понимания.

Документ – явление очень сложное. Данное понятие имеет множество различных определений, имеет различные функции, но все определения рассматривают документ как завершённый этап запечатления информации, которая, в свою очередь, так же имеет множество определений<sup>6</sup>.

Однако на международном уровне признано, что документ – это записанная информация, используемая как единица в документационном процессе. Такое определение было создано и принято Международной организацией по стандартизации. Информация может быть записана не только с помощью знаков письма, но и изображения и звука. Именно поэтому такое определение причисляет к документам все материальные объекты, используемые для передачи информации.

Признаками документа служат:

- 1) наличие информации;
- 2) материальная форма, которая позволяет сохранить информацию;
- 3) использование информации в коммуникационных каналах.

Из этого можно сделать вывод, что главной составляющей документа является информация, в самом различном ее виде (сведения, сообщения и

---

<sup>6</sup> Борискин В.В., Поликарпова Н.М. Документационное обеспечение деятельности государственных органов и учреждений. М., 2015. С. 12.

прочее), которая используется в коммуникационных каналах. Информация, которая содержится в документах имеет определенную специфику:

1) В документе содержится информация, которая создается человеком для использования в социуме;

2) В документе должна быть смысловая информация, которая является результатом деятельности человека; бессмысленная информация не может быть документом;

3) Информация передается в виде сообщений. Если сообщение зафиксировано на каком-либо материальном носителе, то только в том случае оно становится документом. Документ выступает завершенным сообщением; если же сообщение не завершено, оно не может быть документом;

4) Сообщение – это закодированный текст, значение и смысл которого можно понять, зная только систему декодирования информации;

5) Документ является информацией, закрепленной на материальном носителе, способом, который создал человек.

6) Документ обладает вещностью.

Носителем информации или материальным объектом принято называть материальный объект, на котором хранится информация. Без носителя информации документ существовать не может.

Материальные объекты имеют свою специфическую форму: книги, брошюры, газеты и т.д. Благодаря такой конструкции, они довольно удобны в использовании, перемещении и хранении. Однако, одна форма объекта не может быть единственным критерием чтоб считать его документом.

Материальный объект может стать документом только если носитель и информация едины.

Документ создается для его хранения и передачи, поэтому он и рассматривается как источник информации и средство социальной коммуникации; именно он систематизирует информацию и дает ее в фиксированном виде.

Если на нерабочий день приходится крайний день срока исполнения документов, то он будет должен быть исполнен не позднее рабочего дня, который предшествует нерабочему дню.

Все документы таможенного органа к концу года должны быть обязательно оформлены. Оформлением дела называется подготовка документов к хранению, такая подготовка состоит из комплекса работ, связанных с описанием дела, обложки, нумерации листов и составление описи.

В документе информация и ее носитель связаны между собой. Но для понимания сущности документа необходимо разделить информационную и материальную сторону документа.

Слово «информация» также имеет множество значений, однако самое широкое из них – отраженное многообразие.

Приемником информации является как человек, так и техническое устройство (ЭВМ, контрольно-измерительные приборы и т.д.), из этого можно сделать вывод, что понятие информации довольно субъективно, ведь без субъекта, который бы ее воспринимал, информация бы не реализовывалась, а оставалась «вещью в себе».

Именно в сфере управления создается огромное количество документов. Но их нужно не только правильно составить и оформить, но и передать по назначению, сохранить, передать в архив или уничтожить. В наше время большинство работ по составлению и оформлению документов проводятся с использованием компьютерных технологий.

Сейчас документная деятельность представляет собой очень сложную систему. В ней выделяют четыре основных направления:

- 1) работа с документами, которая осуществляется сотрудниками организации;
- 2) административно-управленческая деятельность, которая регулирует работу документоведов. Ею занимаются руководители организаций;

3) научная деятельность направлена на разработку проблем и улучшения практики работы с документами. Такую деятельность осуществляют в основном ученые;

4) информационно-методическая деятельность. Эта деятельность направлена на внедрение уже полученных результатов научной деятельности в практику. Такую работу выполняют сотрудники научно-методических отделов.

«Делопроизводство характеризуют как специфическую сферу деятельности управленческого аппарата структурных подразделений таможенного органа, обеспечивающей организационную работу с документами. В настоящее время, из-за значительного роста объемов информации, которые необходимы для принятия определенных решений, приходится получать, обрабатывать и хранить документы в большом количестве. Отсюда следует, что традиционные методы по работе с документами являются не эффективными, поэтому делопроизводство считается важной основой управленческой деятельности организации»<sup>7</sup>.

Таможенное делопроизводство – это деятельность, которая отвечает за создание официальных документов. Такая деятельность обеспечивается системой взаимосвязанной управленческой документации, состав которой определяется компетенцией таможенных органов, объемом и характером взаимодействия таможенных органов.

Управление – бесконечный процесс воздействия на сотрудников таможенных органов, в целях целенаправленного достижения целей, путем принятия решений. Информация и служебный документ служат основой для управленческого решения. В связи с этим необходимо совершенствовать работу с документами, чтоб достичь в будущем наибольшей эффективности.

---

<sup>7</sup> Петрушко Е.Н., Шкилев В.В. Документооборот в системе управления таможенными органами, обеспечивающий эффективную внешнеторговую деятельность и экономическую безопасность государства. Белгород, 2016. С. 15.

Документ, который был составлен с целью оформить управленческое решение обладает юридической силой, т.е. он может считаться доказательством хранящейся в нем информации. Юридическая сила такого документа предполагает под собой его обязательность для всех, кто участвует в управленческой деятельности и основывают свою деятельность на документе.

«Совокупность всех видов работ, которые связаны с сохранностью, учетом, созданием и оформлением дел в делопроизводстве, являются процессом работы с документами. Требования к данному процессу устанавливаются нормативно-правовыми и методическими документами Федерального архивного агентства»<sup>8</sup>.

Под субъектами управления в таможенных органах понимают всех руководителей, которые не только принимают управленческие решения, но и дают поручения подчиненным. Под объектами же понимают исполнителей решений, приказов, поручений и т.д.

Субъект управления получает информацию об объекте, о его фактическом состоянии. Такая информация и поступает в виде документов, которую потом субъект перерабатывает, а затем принимается решение. Принятому решению дается какая-либо форма управленческого решения (например приказ, указание и т.д.), после чего оно передается объекту управления путем использования канала прямой связи. По этому же каналу субъект управления получает информацию о выполнении решения и информацию уже о новом состоянии объекта управления. Таким образом, управление в таможенных органах можно считать непрерывным процессом, который осуществляется при помощи документооборота между различными уровнями системы таможенных органов. Непрерывный характер управления таможенными органами определен постоянством информационных процессов.

---

<sup>8</sup> Белов А.А., Белов А.Н. Делопроизводство и Документооборот. 4-е дополненное и переизданное издание. М., 2017.С. 256.

Управленческие решения, как правило, могут оформляться такими способами как:

- устной передачей;
- передачей на электронных носителях;
- передачей в форме документов.

Документы и документная информация являются основой управленческих решений. Они материальное воплощение управленческих решений, обеспечивают их юридической силой и способствует этим их исполнению.

Информация, закрепленная в документах, является основой управления. А эффективность управления базируется на производстве и потреблении информации. В наши дни информация это полноценный ресурс производства, важный элемент в жизни общества. Именно ее качество определяет качество управления, ведь информация пронизывает все органы управления, подводя ее в нужное направление, на достижение целей.

Процесс организации документооборота осуществляется путем решения таких задач, как: «унификации форм документов; сокращения документооборота; совершенствования методов, а также форм работы с документами; соблюдения таможенными органами всеобщего порядка документирования и построения поисковых систем организации работы с документами; комплектования, учета, обеспечения сохранности и использования документов, которые образовывались в обеспечении деятельности таможенных органов России»<sup>9</sup>.

Каждый документ обладает своим рядом свойств (юридическая сила, оригинальность, подлинность, копийность) и функций. Функции могут быть как общими, так и частными.

К общим функциям относятся:

---

<sup>9</sup> Об утверждении Инструкции по делопроизводству и работе архива в Центральном таможенном управлении и подчиненных таможенных органах : приказ ЦТУ от 26 августа 2015 г. № 480 // Документ опубликован не был.

- 1) информационная;
- 2) социальная;
- 3) коммуникативная;
- 4) культурная.

К специальным принято относить:

- 1) управленческую;
- 2) правовую;
- 3) функцию исторического источника;
- 4) функцию учета.

Информационная функция заключается в закреплении информации, которую необходимо сохранить. У каждого документа имеется информационная емкость, т.е. определенное количество и качество информации. Так как каждый документ необходим для цели удовлетворения различных потребностей общества, то благодаря этому социальная функция присуща всем документам. Коммуникативная функция несет ответственность за информационную связь между организациями и членами общества. Культурная функция заключается в сохранении и передаче культурных традиций и норм. Документы, специально созданные для целей управления (законы, положения, акты и т.д.) осуществляют управленческую функцию. Правовая же функция связана с закреплением в документах изменений правовых норм и правонарушений. Историческая наука изучает функцию исторического источника. Функция учета дает количественную характеристику информации с целью последующего анализа и контроля различных процессов.

Система взаимосвязанной управленческой документации обеспечивает деятельность таможенных органов. Состав такой документации определяется компетенцией таможенных органов и объемом, и характером взаимосвязи между таможенными органами.

В делопроизводстве документооборот выполняет функцию коммуникации, соотношение которой должно соотноситься с общими целями делопроизводства.

В настоящее время с неправильной организацией связано много недостатков в осуществлении документационного обеспечения деятельности аппарата управления. Процесс документационного обеспечения включает три составляющие: информационную поддержку решения, документированное решение и процесс за его исполнением. Этот процесс включает в себя: сбор информации, подготовку проекта документа, редактирование, согласование, изготовление, удостоверение; и каждая операция сопровождается перемещением документа из одного подразделения в другое, к руководителями или специалистам. Исходя из этого, скорость перемещения документов и качество их выполнения оказывают влияние на процесс управления в целом.

Под системой документации понимают совокупность взаимосвязанных документов, которые используются в определенной сфере человеческой деятельности. Система документации, которая была создана по единым требованиям и правилам и содержит информацию, которая необходима для управления в определенной сфере деятельности называется унифицированной системой документации. Следовательно, унификация документов – это установление единого комплекса видов и разновидностей документов для одинаковых управленческих ситуаций.

Организационно-распорядительную управленческую документацию (ОРД) принято делить на три группы:

- 1) организационные документы – это уставы, положения и др.;
- 2) распорядительная документация – это приказы, распоряжения, постановления и др.;
- 3) информационно-справочная документация – письма, акты, протоколы и др.



Форма юридического закрепления проведенной унификации называется стандартизация документов. Существует три вида стандарта:

- 1) ГОСТ – государственный стандарт;
- 2) ОСТ – отраслевой стандарт;
- 3) РСТ – республиканский стандарт.

Организация документооборота имеет свои принципы: прохождение документов должно быть быстрым; любое перемещение документа должно иметь цель; порядок прохождения и обработки основных документов должен быть единообразным. Основная задача организации документооборота – это сделать так, чтоб документы обрабатывались лишь однократно.

Существует несколько групп документации в документообороте:

- 1) входящая;
- 2) исходящая;
- 3) внутренняя.

Объем документооборота представляет собой общее количество документов, которые были созданы и получены за конкретный промежуток времени. Регистрация документов — это фиксация сведений о документах в отчетной форме, чтоб обеспечить их сохранность. Существует две формы регистрации документов: картотечная и журнальная.

Обязательной регистрации подлежат документы, которые поступают из вышестоящих организаций; корреспонденция ценная и заказная и, которая требует ответа; материалы постоянного срока хранения; внутренняя документация.

Контроль за исполнением документов включает в себя:

- 1) учет определенных категорий документов;
- 2) принятии мер, которые приведут к своевременному исполнению;
- 3) воздействие на исполнителей, с целью повышения дисциплины;
- 4) периодическом анализе контроля для будущего исправления недостатков.

Об исполнении документа говорит резолюция руководителя.

Акт – документ, который составляется несколькими лицами и подтверждает установленные ими факты. Текст документа имеет вводную и констатирующую часть.

Распорядительный документ, его номер и дата; лица, участвующие в составлении акта, наименование их должностей, фамилий и их инициалы указываются в вводной части акта. Председатель комиссии указывается в акте первым. Фамилии членов комиссии должны располагаться в алфавитном порядке.

В основной части акта изложены установленные факты, выводы и заключения. Заканчивают эту часть сведения о количестве экземпляров акта. Количество экземпляров определяется числом заинтересованных в нем сторон. Подписывается акт всеми членами комиссии. Как правило, инициалы ставятся перед фамилией.

Текст договора делится на разделы, пункты и подпункты. Он фиксирует соглашение сторон о каких-либо отношениях, которые в последствии, он будет регулировать.

Под доверенностью понимают документ, который закрепляет факт предоставления права на совершение различных действий от лица доверителя. Таможенный орган выдает официальные доверенности своему представителю, который в последствии будет совершать действия от имени таможенного органа. Личные доверенности выдаются от лица доверителя на получение выплат, связанных с трудовыми отношениями. В личной доверенности должны указываться доверитель, доверенное лицо и вид действий.

Письма, помимо того, что могут быть простыми и сложными, их принято разделять на: инструктивные, гарантийные, информационные, письма-запросы и др.

Записки делятся на: докладные, служебные и объяснительные. Документ, адресованный руководству таможенного органа, который информирует о сложившейся ситуации называется докладной запиской. Служебная записка применяется для целей оперативного принятия решений

по сложившейся ситуации в подразделениях. Объяснительная же записка представляет собой документ, в котором содержатся объяснения причины какого-либо события или факта.

Под делом понимают совокупность документов, которые относятся к одному участку деятельности организации и, которые помещаются в отдельную обложку. Систематизированный перечень наименований дел, которые заводятся в организации, представляет собой номенклатуру дел.

Дело считается заведённым, когда в него включается первый исполненный документ. Дела хранятся в том месте, где были сформированы, до самой отправки в архив. После исполнения документов дела подшиваются в твердые обложки, чтоб обеспечить физическую сохранность.

Из-за большого роста объемов информации, на основе которой принимаются те или иные решения, приходится получать и хранить документы в немалых количествах. Вот почему делопроизводство можно считать важной основой управленческой деятельности.

В каждой организации решением проблем документационного обеспечения занимаются специальные подразделения. Если говорить о названии такого подразделения, то нужно отметить, что служба ДОУ может иметь разные названия. Так, например, в Белгородской таможне это ОДО (отдел документационного обеспечения). Конечно, конкретное наименование службы ДОУ не имеет значения, но при его выборе необходимо учитывать такие факторы, как:

- структуру подразделения (сложная или нет внутренняя структура);
- желательно, чтоб название было простым и легко запоминалось;
- существующие делопроизводственные традиции<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Майкл Дж. Д. Саттон. Корпоративный документооборот: принципы, технология, методология внедрения. М., 2016. С. 26.

Иногда, службы документационного обеспечения, как отдельного структурного подразделения, может не существовать. Тогда работает с документами инспектор или другое специальное лицо.

Плодотворность труда сотрудников службы делопроизводства зависит не только от их квалификации, но и от современных технических средств, которые они имеют, а также от технического, юридического и организационного аспектов<sup>11</sup>.

Технический аспект – политика закупки, установки и замены технических средств, что используется в работе с документами.

Юридический аспект – решение правовых вопросов самой службы, т.е. указание в документах ее статуса, прав и функций. Этот аспект также предполагает соблюдение службой требований законодательства.

Под организационным аспектом понимается создание условий для разделения труда и его специализации.

## **1.2 Нормативно-правовое обеспечение документооборота в таможенных органах**

Государственная служба в таможенных органах Российской Федерации делится на гражданскую<sup>12</sup> и службу иных видов<sup>13</sup>. К государственной гражданской службе можно отнести федеральных государственных гражданских служащих, а к службе иных видов – сотрудников по контракту.

ФТС России, РТУ, таможни и таможенные посты представляют собой структуру таможенных органов, в которой существует 3 уровня управления:

– стратегическое управление (ФТС России);

---

<sup>11</sup> Кузнецова Т.В. Секретарское дело. М., 2017. С. 37.

<sup>12</sup> О государственной гражданской службе Российской Федерации : федер. закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ (ред. 01.05.2019) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>13</sup> О службе в таможенных органах Российской Федерации : федер. закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ (ред. от 03.07.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

- оперативное управление (РТУ);
- тактическое управление (таможни и таможенные посты)<sup>14</sup>.

Таможенные органы вправе издавать приказы, распоряжения и иные документы в соответствии с их компетенцией. Требования и правила, которые в них установлены, могут быть изменены или отменены, в случае создания нового акта. Однако, в этих целях нельзя применять письма.

«Делопроизводство в федеральных органах исполнительной власти осуществляется в соответствии с Правилами делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477. На основе указанных Правил федеральные органы исполнительной власти по согласованию с федеральным органом исполнительной власти в области архивного дела издают инструкции по делопроизводству»<sup>15</sup>.

Существует три формы процесса осуществления делопроизводства: централизованная, децентрализованная и смешанная. Совершение операций, которые связаны с обработкой документов, сосредотачивающихся в последствии в канцелярии, являются централизованной формой организации документооборота. Децентрализованная форма организации документооборота представляет собой разделение делопроизводственных операций между структурными подразделениями. Смешанная форма — это операции и централизованные, и децентрализованные.

Согласно ст. 2 ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», конфиденциальность — это обязательное для выполнения требование не передавать информацию третьим лицам, если нет на то разрешения обладателя. Конфиденциальной информацией принято считать:

---

<sup>14</sup> О службе в таможенных органах Российской Федерации : федер. закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ (ред. от 03.07.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>15</sup> Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти : Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 477 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

- персональные данные (сведения о жизни гражданина, которые позволяют идентифицировать его личность);
- тайна следствия;
- служебная тайна (сведения, которые ограничены органами государственной власти);
- профессиональная тайна (сведения, которые связаны с профессиональной деятельностью, однако ограниченные в соответствии с законами);
- коммерческая тайна (сведения, связанные с коммерческой деятельностью, доступ к которым ограничен законами).

Важность некоторых сведений, которые влияют на безопасность государства подвигает к выделению таких сведений в отдельный блок информации, которая должна находиться в режиме государственной тайны. Установка такого режима является одним из факторов осуществления безопасности страны.

В соответствии со ст. 2 Закона РФ «О государственной тайне» под понятием государственная тайна принято считать сведения, которые защищены государством. Если такие сведения распространятся, то можно будет нанести ущерб государству.

Согласно ст. 8 Закона РФ «О государственной тайне» выделяют три степени секретности информации и три грифа, которые к ним относятся:

- особой важности;
- совершенно секретно;
- секретно.

Граждане, органы государственной власти и организации должны предоставлять информацию, закрепленную в документе, органам и организациям, которые отвечают за формирование и использование государственных информационных ресурсов. Перечни предоставляемой документированной информации утверждает Правительство РФ.

Федеральный Закон Российской Федерации от 20.02.1995 № 24-ФЗ «Об информации и защите информации» устанавливает, что под информационными ресурсами принято считать объектами отношений физических и юридических лиц и должны защищаться законом вместе с другими ресурсами. Правовой режим создания, хранения и использования информационных ресурсов устанавливает только закон. Документирование информации является обязательным условием включения информации в информационный ресурс. Органы власти устанавливают порядок документирования информации.

Документы — это элемент управленческой деятельности. Они являются и средством труда, и его результатом.

В целях установления единых требований к подготовке, обработке и хранению образующихся в результате деятельности документов, а также в целях совершенствования делопроизводства была создана Инструкция по делопроизводству<sup>16</sup>.

Данная Инструкция предусматривает что:

- содержание служебных документов не подлежит разглашению, а передача документов и копий возможно только с разрешения руководителя федерального органа исполнительной власти;
- работники структурных подразделений несут ответственность за несоблюдение Инструкции по делопроизводству;
- при уходе в отпуск или в случае увольнения работники должны передать все документы, которые у них находятся другому работнику по указанию руководителя подразделения<sup>17</sup>.

В деятельности федерального органа исполнительной власти создается комплекс документов: приказы, положения, правила, инструкции и т.д.

---

<sup>16</sup> Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти : приказ Росархива от 23 декабря 2009 г. № 76 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>17</sup> Там же.

Вопросы, которые необходимо решать коллегиально и решения, которые были приняты запечатляются в протоколах коллегии федерального органа исполнительной власти.

Обязательства федерального органа исполнительной власти и их контрагентов оформляются в виде договоров и соглашений.

Ответственность за составление и оформление документа возлагается на структурное подразделение, которое будет считаться исполнителем документа. Проекты документов готовятся на бланках определенной формы; если же адресная часть отсутствует, то готовятся сопроводительные письма. Перед тем отправить документ на подпись, исполнитель должен проверить правильность оформления документов, правильность адресования и прочее; после чего проекты документов визируются исполнителем, путем проставления виз на лицевой стороне последнего листа в нижней его части<sup>18</sup>.

Если в организации используется СЭД, то создание документов в такой организации происходит путем использования шаблонов бланков документов. Шаблоны бланков у электронных и бумажных документов должны быть идентичны.

Документы должны оформляться на бланках или на листах бумаги А4. Для изготовления самих документов используют:

- бланк приказа;
- бланк распоряжения;
- бланк письма для переписки с организациями, которые находятся на территории Российской Федерации;
- бланк письма с реквизитами на русском и иностранном (одном) языке, для переписки с иностранцами.

---

<sup>18</sup> Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти : приказ Росархива от 23 декабря 2009 г. № 76 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».



На листах А4 при издании документов должны воспроизводиться реквизиты, которые используют для обозначения конкретного вида, на бланках документов – эмблема организации.

Бланки документов используются с помощью применения средств оперативной полиграфии. Документы организации, что на бланке, что и без него строго должна иметь следующие поля:

- 20 мм – левое;
- 10 мм – правое;
- 20 мм – верхнее;
- 20 мм – нижнее.

Если документы были изданы несколькими организациями совместно, то такие документы оформляются на листах А4 и имеют реквизиты всех организаций, что принимали участие в издании такого документа.

При подготовке документов возможно использование лицевой и оборотной стороны листа, причем, если создание документов двустороннее, то ширина левого поля на лицевой стороне листа и правого поля на оборотной стороне листа должны быть равны друг другу. Если документ создается более чем на двух страницах, то они нумеруются; нумерация страниц проставляется в середине верхнего поля документа на расстоянии 10 мм от верхнего края листа. Размер шрифта в документах должен быть № 12–14, а при создании таблиц № 10, 11. Абзац должен быть 1,25 см. Заголовки разделов и подразделов, как правило, печатаются с абзацным отступом или центрируются.

Текст документа, как правило, должен печататься через 1,5 межстрочных интервала и выравнивается по ширине текста. Интервал между буквами в словах – обычный; между словами – пробел.

Полужирным шрифтом можно выделять реквизиты «адресат», «заголовок к тексту» или «подпись».

В документах организации используются следующие реквизиты:

- 1) эмблема;

- 2) товарный знак;
- 3) код формы документа;
- 4) наименование организации;
- 5) наименование структурного подразделения;
- 6) наименование должности лица;
- 7) дата документа;
- 8) регистрационный номер документа;
- 9) место составления документа;
- 10) адресат;
- 11) текст документа;
- 12) подпись и печать;
- 13) резолюция;
- 14) и прочее.

Адресатом называется реквизит, который используется в оформлении деловых писем.

При адресовании документа руководителю организации наименование должности руководителя, наименование организации, фамилия указываются в дательном падеже. Если же письмо адресовано в организацию, то ее наименование пишется в именительном падеже.

Если письма направляется в организацию и для сведения еще нескольким организациям, то общее количество адресатов не должно быть более четырех, основной же адресат указывается первым, а слово «Копия» не печатается.

В состав реквизита «Адресат» может входить почтовый адрес, элементы которого указываются в последовательности, которая установлена Правилами оказания услуг почтовой связи:

- 1) наименование организации; фамилия, имя и отчество гражданина;
- 2) банковские реквизиты;
- 3) название улицы, номер дома и квартиры;
- 4) название региона;

- 5) название страны;
- 6) почтовый индекс.

Текст документа обязательно должен быть составлен на государственном языке Российской Федерации. Текст должен быть не только грамотным и ясным, но и, пусть коротко, он должен содержать достоверную и актуальную информацию, которой будет достаточно при принятии решений или исполнении решений. В тексте документа, который подготовлен на основании законодательных правовых актов указываются реквизиты: наименование документа, наименование органа власти, которая издала документ, дата документа, наименование органа власти, который утвердил документ, дата его утверждения. Текст может содержать разделы, подразделы, пункты и подпункты.

Обязательный экземпляр документов должен безвозмездно передаваться получателю производителем. Производители относят затраты на подготовку и рассылку экземпляров на себестоимость документов, которые входят в состав экземпляра. Если обязательный экземпляр был дефектным, то он в месячный срок должен быть заменен производителем. Получатели документов имеют право за счет производителей докупать обязательные экземпляры.

В день выхода первой партии тиража, производитель документов должен доставить в федеральный орган исполнительной власти по одному федеральному экземпляру всех видов печатных изданий в день выхода первой партии тиража.

В Инструкции по делопроизводству устанавливается порядок создания, получения, обработки, хранения и использования электронных документов в условиях применения ведомственной системы электронного документооборота, а также порядок отправки, получения и регистрации электронных сообщений<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup>Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти : приказ Росархива от 23

«Электронные документы оформляются по общим правилам делопроизводства и имеют реквизиты, установленные для похожего документа на бумажном носителе, кроме изображения Государственного герба Российской Федерации и оттиска печати. Все электронные документы заверяются электронной подписью в соответствии с порядком, установленным Федеральной таможенной службой, и подвергаются проверке на подлинность, которую осуществляет отдел документационного обеспечения или лицо ответственное за ведение делопроизводства»<sup>20</sup>.

Система электронного документооборота должна соответствовать требованиям, которые устанавливаются Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также должна обрабатывать и хранить в себе электронные документы.

В таможенном органе должна использоваться такая система электронного документооборота, которая будет обеспечивать наиболее плодотворное использование информации в целях принятия управленческого решения. Такая система должна осуществлять подготовку документов и обеспечивать контроль их исполнения.

В системе электронного документооборота можно отыскать информацию о деталях документа, потому что поисковый запрос включает в себя сочетание любых элементов и деталей текста.

В системе электронного документооборота можно осуществить поиск информации по реквизитам документа, потому как поисковый запрос включает в себя комбинацию любых элементов и реквизитов текста. Служба делопроизводства федерального органа исполнительной власти осуществляет прием и отправку электронных документов. Система электронного документооборота хранит в себе электронные документы, а документы на

---

декабря 2009 г. № 76 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>20</sup> Элова Г.В., Какорина М.В. Совершенствование управленческих процессов в таможенных органах России посредством внедрения автоматизированной системы электронного документооборота // Экономические науки. 2016. № 5. С. 55–64.

бумажном носителе включаются в такую систему только после их сканирования и формирования их электронных образов. Электронный образ документа прежде, чем попасть в систему электронного документооборота должен пройти верификацию, т.е. подтверждение соответствия подлиннику документа. Такое подтверждение осуществляется с помощью электронной подписи работника Службы делопроизводства, который выполнял данную процедуру.

«Система электронного документооборота – это информационная система, предназначенная для управления всеми потоками документов, за исключением документов, содержащие сведения, которые составляют государственную тайну»<sup>21</sup>.

Процессы электронного документооборота:

- обработка документов на бумажном носителе;
- доведение документов до исполнителей;
- контроль за соблюдением документов.

Согласно статье 3 федерального закона «Об электронной цифровой подписи», под электронной цифровой подписью понимается реквизит электронного документа, который предназначен для защиты электронного документа от подделки<sup>22</sup>.

Сертификат ключа подписи – это документ (бумажный и электронный) с электронной цифровой подписью уполномоченного лица удостоверяющего центра, включающий в себя открытый ключ электронной цифровой подписи<sup>23</sup>.

Электронная цифровая подпись приравнивается к собственноручной подписи в бумажных документах при соблюдении следующих условий:

---

<sup>21</sup> Элова Г.В., Какорина М.В. Совершенствование управленческих процессов в таможенных органах России посредством внедрения автоматизированной системы электронного документооборота // Экономические науки. 2016. № 5. С. 55–64.

<sup>22</sup> Об электронной цифровой подписи : федер. закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ (ред. от 18.11.2007) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>23</sup> Там же.

- 1) сертификат ключа подписи действует на момент проверки или на момент подписания электронного документа;
- 2) подлинность электронной цифровой подписи подтверждена;
- 3) электронная цифровая подпись используется в соответствии со сведениями, которые указаны в сертификате ключа подписи.

Когда электронное сообщение загружается в систему электронного документооборота, реквизиты, которые содержатся в XML-файле электронного сообщения, используются для заполнения полей регистрационно-контрольной карточки документа.

В отношении документов на бумажном носителе и электронных документов установлены одни и те же правила составления, оформления и согласования проектов.

При получении электронных документов от различных организаций Служба делопроизводства проводит проверку на подлинность электронной цифровой подписи.

При согласовании и подписании электронных документов используют способы подтверждения действий с ними, в таком случае электронная цифровая подпись не используется. Согласно федеральному закону от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» – информация представляет собой сведения независимо от формы их представления<sup>24</sup>.

Правовое регулирование отношений, возникающих в сфере информации, основывается на следующих принципах:

- 1) свобода поиска, производства и распространения информации любым путем;
- 2) ограничение доступа к информации только федеральными законами;

---

<sup>24</sup> Об информации, информатизации и защите информации : федер. закон от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ (ред. от 01.05.2019) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

- 3) открытость информации о деятельности государственных органов и свободный доступ к такой информации;
- 4) достоверность информации и своевременность ее предоставления;
- 5) неприкосновенность частной жизни;
- 6) недопустимость создания нормативно-правовых актов о каких-либо преимуществах использования одних информационных технологий над другими<sup>25</sup>.

Законодательством Российской Федерации могут быть установлены требования к документированию информации<sup>26</sup>.

В целях модернизации Единой автоматизированной информационной системы таможенных органов и развития системы обеспечения безопасности информации был издан Приказ ФТС от 21 июля 2008 г. № 881 «О вводе в опытную эксплуатацию системы обеспечения безопасности информации Единой автоматизированной информационной системы таможенных органов в пилотной зоне».

Таким образом, структурные подразделения документационного обеспечения таможенных органов осуществляют делопроизводство в соответствии с законодательством.

Рассмотрев теоретические основы документооборота и, ознакомившись с нормативно-правовой базой документооборота в таможенном деле, можно сделать следующие выводы:

1. На международном уровне признано, что документ – это записанная информация, используемая как единица в документационном процессе. Информация может быть записана не только с помощью знаков письма, но и изображения и звука. Именно поэтому такое определение причисляет к документам все материальные объекты, используемые для передачи информации.

---

<sup>25</sup> Об информации, информатизации и защите информации : федер. закон от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ (ред. от 01.05.2019) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>26</sup> Там же

2. Организация документооборота имеет свои принципы: прохождение документов должно быть быстрым; любое перемещение документа должно иметь цель; порядок прохождения и обработки основных документов должен быть единообразным. Основная задача организации документооборота – это сделать так, чтоб документы обрабатывались лишь однократно.

3. Существует три формы процесса осуществления делопроизводства: централизованная, децентрализованная и смешанная. Совершение операций, которые связаны с обработкой документов, сосредотачивающихся в последствии в канцелярии, являются централизованной формой организации документооборота. Децентрализованная форма организации документооборот представляет собой разделение делопроизводственных операций между структурными подразделениями. Смешанная форма — это операции и централизованные, и децентрализованные.

4. Текст документа обязательно должен быть составлен на государственном языке Российской Федерации. Текст должен быть не только грамотным и ясным, но и, пусть коротко, он должен содержать достоверную и актуальную информацию, которой будет достаточно при принятии решений или исполнении решений. В тексте документа, который подготовлен на основании законодательных правовых актах указываются реквизиты: наименование документа, наименование органа власти, которая издала документ, дата документа, наименование органа власти, который утвердил документ, дата его утверждения. Текст может содержать разделы, подразделы, пункты и подпункты.



## ГЛАВА II. ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ

### 2.1 Анализ организации документооборота в Белгородской таможне

Белгородская таможня является одной из крупнейших таможен Центрального таможенного управления (ЦТУ). Она эффективно реагирует на потребности государства в совершенствовании экономики, а также реагирует на потребности в защите не только национальных, но и экономических интересов страны. Помимо этого, Белгородская таможня способствует интеграционным процессам.

Отдел документационного обеспечения (ОДО) является структурным подразделением Белгородской таможни, которое подчиняется начальнику таможни. В своей деятельности он подчиняется законодательствам ЕАЭС, ТС, Конституции Российской Федерации, федеральным законам, указам президента и прочим правовым актам. Деятельность этого отдела строится на планах работы ЦТУ и таможен, и сочетают в себе такие принципы, как единоначалие и персональная ответственность. Начальник ОДО назначается приказом таможни по согласованию с ОДО ЦТУ.

«Должность начальника ОДО относится к группе должностей старшего начальствующего состава таможенных органов Российской Федерации. Предельное специальное звание, соответствующее данной группе должностей – полковник таможенной службы. На данную должность назначается лицо, имеющее высшее образование – бакалавриат, высшее образование специалитет, магистратура, стаж государственной службы не менее 2-х лет или работы по специальности не менее 4-х лет»<sup>27</sup>.

«Начальник ОДО непосредственно подчиняется начальнику таможни. Начальник ОДО назначается на должность и освобождается от занимаемой

---

<sup>27</sup> О службе в таможенных органах Российской Федерации : федер. закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ (ред. от 01.09.1997) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

должности на основании приказа таможи по согласованию с ЦТУ. В период отсутствия начальника ОДО исполнение его должностных обязанностей возлагается на заместителя начальника или на иное должностное лицо, назначенное в установленном порядке на основании приказа таможи»<sup>1</sup>. «Начальник ОДО несет персональную ответственность за осуществление возложенных на отдел функций, в том числе за выполнение в рамках компетенции ОДО программ, планов и показателей эффективности деятельности таможи»<sup>28</sup>.

ОДО выполняет следующие задачи во взаимодействии с другими структурными подразделениями таможи:

- обеспечение в таможене организации делопроизводства в соответствии с действующей инструкцией делопроизводства;
- создание новых направлений работы, связанной с информацией и документами, при которой будут использоваться системы автоматизированной обработки документов;
- осуществление контроля за исполнением и оформлением документов;
- осуществление отбора, учета и сохранности документов, созданных в результате деятельности таможи;
- оказание методической помощи подчинённым ТП в работе с документами;
- обеспечение режима доступа и использования информации, а также сохранности документов, которые находятся на хранении в архиве;
- подготовка и передача документов на государственное хранение;
- осуществление контроля за формированием документов в делопроизводстве таможи.

Согласно же задачам, которые возложены на отдел документационного обеспечения, сам отдел выполняет следующие функции:

---

<sup>28</sup> О службе в таможенных органах Российской Федерации : федер. закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ (ред. от 01.09.1997) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

- создает делопроизводство в таможне, опираясь на инструкцию делопроизводства (данная инструкция утверждена приказом ЦТУ);
- создает новые работы с информацией и документами, которые, как правило, должны содействовать в повышении культуры работы с ними;
- к соответствующему моменту времени, отдел осуществляет рассмотрение документов;
- осуществляет контроль за правильностью оформления документов;
- выполняет работы, связанные с оформлением и хранением подлинников документов, и обеспечивают их рассылку;
- ведет работу с электронными документами и их образами, с документами на бумажном носителе и электронными сообщениями в системе электронного документооборота;
- ведет делопроизводство по обращениям граждан;
- работает с документами, предназначенными для служебного пользования;
- осуществляет экспертизу ценности документов; такая экспертиза проводится при отборе документов на государственное хранение;
- подготавливает документы отдела для архивного хранения;
- проводит различного типа занятия, которые связаны с повышением квалификации должностных лиц, что ответственны за документационное обеспечение таможни;
- принимает и хранит управленческие документы структурных подразделений таможни;
- оформляет описи дел постоянного хранения на рассмотрение экспертно-проверочной комиссии Архивного отдела Белгородской области;
- ведет учет использования документов, что находятся в архиве Белгородской таможни;
- принимает участие в экспертной комиссии и проводит экспертизу ценности документов;
- помогает в составлении номенклатуры дел;

– передает документацию на хранение в Архивный отдел Белгородской области;

– осуществляет проверочные работы, которые связаны с делопроизводством, в структурных подразделениях таможни;

– проверяет наличие гербовых бланков документов и наличие документов с пометкой «Для служебного пользования».

В любой организации управленческая деятельность обычно основывается на обработке поступающих элементов, а также на производстве документальной информации и официальных документов, что предполагает наличие технологии обработки, без которой невозможно обойтись в процессе преобразования входящих документов в информацию. Полученная информация должна быть направлена на достижение результата.

Принимая во внимание специфику информационных процессов, технологии ДОУ можно охарактеризовать как «систему методов сбора, передачи, хранения и обработки информации в основе которой лежит применение единых методических приемов и правил»<sup>29</sup>.

Технологии ДОУ условно можно разделить на:

– технологии обработки документов;

– технологии передачи информации пользователю;

– технологии введения документов в информационную базу данных;

– технологии накопления документов;

– технологии хранения отдельных групп документов (автоматизированная система).

В Белгородской таможне технологии ДОУ – это важная часть системы информационного обеспечения. Это связано, в первую очередь, с тем, что поток информации, как правило, слишком большой и необходимо быстро обработать ее. Функциональность самой таможни зависит именно от этого.

---

<sup>29</sup> Элова Г.В., Какорина М.В. Совершенствование управленческих процессов в таможенных органах России посредством внедрения автоматизированной системы электронного документооборота // Экономические науки. 2016. № 5. С. 71.

Сегодня доставка документов на таможенную службу осуществляется с использованием почтовой, курьерской и электронной связи (рис. 1).



Рис. 1. Источники поступления документов

Письменная корреспонденция доставляется на таможенную службу посредством почтовой и курьерской связи. Такая передача представляет собой простое и заказное письмо, почтовую карточку или небольшую посылку.

При отправке телеграмм и факсов используют электрическую связь, что не только сокращает время на передачу информации, но и повышает надежность доставки.

Главный государственный таможенный инспектор отдела документационного обеспечения отвечает за прием входящей корреспонденции, а обработку документов, после которой они отправляются почтовой связью, осуществляет ОДО таможенника. Такие документы, помимо того, что должны быть полностью оформлены, они еще и должны иметь почтовый адрес.

Существуют следующие группы документов:

- входящие;
- исходящие;
- внутренние.

Порядок прохождения документов регламентируются Инструкцией по делопроизводству Белгородской таможни, положением об ОДО, об архиве и должностными инструкциями сотрудников.

Когда документы попадают в таможню, они образуют поток входящей корреспонденции. Этот поток сперва проходит различные необходимые стадии обработки, после чего попадает к сотрудникам для целей их ознакомления и исполнения.

На основании документов сотрудники подразделения воссоздают поток документов, которые сливаются в единый поток исходящей корреспонденции. Есть также документы, которые были созданы на таможне, в ходе ее деятельности, и они не могут быть предназначены для выхода. Это внутренние потоки документации. Каждый документ имеет свои особенности по составу, количеству и движению.

Существуют также документы, которые были созданы в таможне, в процессе ее деятельности, и они могут быть не предназначенными к выходу. Это потоки внутренней документации.

Каждый документ имеет свою особенность в составе, количестве и движении.

Технологическая цепочка обработки и движения входящих документов в таможне представлена на рис. 2.

Прием и первичная обработка документов осуществляется должностными лицами ОДО. Если документы поступили в нерабочее время, то их принимают дежурные по таможне.

Для того чтобы проверить правильность доставки, целостность упаковки, а также проверки наличия документов и подписей, конверты вскрывают.

Если конверт имеет пометку «лично», то он не вскрывается. Если в ходе проверки было выявлено повреждение документа, то сотрудники ОДО составляют акт в двух экземплярах, один из которых остается в ОДО, а второй отправляется отправителю.



Рис. 2. Технологическая цепочка обработки и движения входящих документов

Однако бывают случаи, когда в документе нет адреса, или может потребоваться дата почтового штемпеля. В таких случаях к документу прикрепляется конверт.

На полученных документах проставляется штамп регистрации, после чего документы группируются в предмет регистрации и учета.

Документы, адресованные руководителям таможенных органов, сначала рассматриваются в ОДО и только после этого отправляются в таможенные подразделения.

Документы, проверенные руководством, возвращаются в ОДО. В базах данных ОДО создаются отметки о возврате этих документов, и затем они передаются под контроль.

ОДО составляет список рассылки, в соответствии с которым рассмотренные руководством приказы направляются в структурные подразделения.

Копии документов передаются в структурные подразделения только при наличии соответствующей расписки в списке рассылки.

Документ может быть выдан нескольким структурным подразделениям. Однако оригинал отправляется ответственному исполнителю; другие исполнители получают копии документа. На документах, которые впоследствии будут формироваться в делах ОДО, перед отправкой их в исполнение ставят отметку «Подлежит возврату в ОДО»

На документах, которые в последствии будут формироваться в дела ОДО, перед их отправкой на исполнение проставляется штамп «Подлежит возврату в ОДО».

В один конверт, как правило, вкладывают несколько документов, которые отправляются на один адрес. А документы, которые еще подлежат отправке, обрабатываются и отправляются в день их подписания.

Отправляемая корреспонденция учитывается в:

- описях;
- реестрах.

Вторые экземпляры описей и реестров с пометкой об отправке корреспонденции формируются в дела ОДО.

Телеграммы, которые были составлены в таможне, принимаются сотрудниками ОДО. Такие телеграммы должны быть завизированными, пописанными, датированными и зарегистрированными.

По каналам телефонной связи устно осуществляется передача телефонограмм. Телефонограмма записывается получателем.

Внутренние документы ОДО Белгородской таможни делятся на:

- организационные документы, т.е. они регламентируют деятельность таможни и ОДО;



- распорядительные документы (такие создаются начальником таможни);
- информационно-справочные документы, необходимые для решения оперативных вопросов.

После согласования проекты распорядительных документов передают в юридическую службу, где проводится проверка соответствия содержания документов законодательству. После такой проверки административные документы передаются в ОДО, там сотрудники следят за правильностью оформления документов. Правильно оформленные документы предоставляются на подпись начальнику таможни. Копии подписанных документов передаются в структурные подразделения.

Если документы уже зарегистрированы в ОДО, то подача таких документов между структурными подразделениями осуществляется только через ОДО.

Граждане Российской Федерации имеют право подавать заявления лично или направлять обращения в таможенные органы. Это право является важным средством защиты прав личности. Обращения граждан могут быть не только устными, но и письменными. Есть предложения, заявления и жалобы.

Технология работы с обращениями граждан требуют организации:

- приема граждан;
- приема и обработки письменных обращений;
- регистрации и направления обращений;
- уведомления заявителя о длительном расследовании обращения;
- контроль за сроками исполнения документов;
- извещение заявителя о вынесенных решениях;
- хранения обращений;
- анализа поступивших обращений.

Прием граждан в таможне проводится в рабочие дни и в рабочее время. ОДО ведет прием и организует прием граждан.

Письменные обращения граждан обязательно должны рассматриваться; отказ в рассмотрении недопустим.

Поисковая система была создана в таможне для быстрого и эффективного использования информации. В такой информационно-поисковой системе содержится информация обо всех документах, что хранятся в таможне.

Документы, которые поступают от других организаций, внутренние документы и документы, подлежащие отправке, требуют учета и оформления, и поэтому они подлежат регистрации, которая осуществляется независимо от способа передачи документов.

Документы регистрируются только один раз. Входящие документы регистрируются в день их получения, а созданные - в день их подписания.

Если документ по какой-либо причине переносится из одного структурного подразделения в другое, его нет нужды «перерегистрировать».

Благодаря централизованной системе регистрации, можно достичь максимально высокой эффективности, потому что все операции, связанные с регистрацией документов, хранятся в одном месте.

В ОДО имеется комплекс программного обеспечения «Учет и контроль выполнения документов». Документы оформляются в этом комплексе. Электронные картотеки служат базами данных, в них содержатся основные реквизиты документов.

При регистрации документов вся необходимая информация вводится в КПС УКИД-Р, которая включает электронные файлы базы данных.

Он включает в себя электронные картотеки баз данных по входящим документам (например «Документы вышестоящих таможенных органов», «Обращения граждан»), исходящим и внутренним документам («Переписка», «Приказы, распоряжения»).

По базам данных «Документы вышестоящих таможенных органов», «Обращения граждан», «Переписка», «Приказы, распоряжения» в ОДО ведутся электронные контрольные картотеки.

Контроль за исполнением документов это одна из самых главных функций управления.

По поручению начальника Белгородской таможни сотрудники ОДО осуществляют практическую работу по контролю за исполнением документов.

Сотрудники ОДО осуществляют следующие операции:

- постановку документов на контроль;
- регулирование хода исполнения;
- информирование руководителей;
- снятие с контроля;
- учет, анализ хода и результатов исполнения документов.

Все зарегистрированные документы, требующие оформления, находятся под контролем, а штамп «Контроль» проставляется ОДО в верхнем правом углу документа.

Контроль исполнения обеспечивают:

- руководство таможни;
- ОДО;
- ответственные за делопроизводство.

Контролирующие функции по документам предоставлены в таблице 1.

На базе регистрационных данных выстраивается контроль исполнения документов.

По электронным картотекам баз данных осуществляют свою деятельность, связанную с контролем документов, ОДО.

В электронные карточки вносятся контролируемые действия и задания, даты исполнения, исполнители.

Сроки подготовки и исполнения документов закреплены инструкцией по документационному обеспечению и исчисляются они в календарных днях. Исполнение документов вышестоящих таможенных органов и внутренних документов должно осуществляться с даты подписания документов. Документы, поступившие из других организаций, должны исполняться с даты их поступления.

Если возникает необходимость изменения срока исполнения, то ответственный исполнитель должен представить на имя начальника таможни мотивированную просьбу о его продлении. Однако сроки исполнения срочных документов не продлеваются.

<b>Виды документов, находящихся на контроле</b>	<b>Орган осуществляющий контроль</b>
документы с поручениями руководства таможни, приказов по основной деятельности таможни, обращений граждан	ОДО, если иное не оговорено в резолюции
поручения оперативных совещаний у руководства таможни	организационно-аналитический отдел
планы	в соответствии с функциями структурных подразделений таможни
документы с поручениями начальника структурного подразделения	ответственный за делопроизводство данного подразделения

Организация контроля исполнения документов. Таблица 1

Ответственный исполнитель своевременно информирует ОДО о всех случаях изменения срока. ОДО вносит изменения в электронные картотеки баз данных.

При передаче документов из одного структурного подразделения в другое, ОДО вносит отметки о передаче документа в электронные картотеки, а затем уже передает документы структурному подразделению.

Руководство таможни осуществляет снятие документа с контроля, после чего оформляется отметка об исполнении документа и этот документ отправляется в дело.

ОДО не реже одного раза в месяц готовит сводные данные о состоянии исполнительской дисциплины в таможне. На основании этих данных создаются оперативные отчеты, которые необходимы в целях информирования руководства таможни в установленные сроки.

Номенклатура и формирование дел являются основными видами работ, которые обеспечивают правильную организацию документов в делопроизводстве, помимо этого они необходимы для быстрого поиска и

использования документов. Они служат для быстрого поиска и использования документов.

Для группировки оформленных документов в дело требуется номенклатура дел. Она также используется при систематизации и учете дел и является основой для составления описей дел, которые хранятся в архиве.

Номенклатура дел отдела документационного обеспечения Белгородской таможни относится к числу индивидуальных номенклатур, потому как составлена только по отделу. Данная номенклатура составляется на основе вида, состава и содержания документа, которые в результате деятельности ОДО.

Когда делопроизводственный год подходит к концу, в конце номенклатуры заполняется итоговая запись о количестве заведенных дел.

В отделе документационного обеспечения, как правило, накапливается большое количество исполненных документов. Для того чтоб можно было в них легко разобраться и чтоб можно было найти необходимую информацию, документы раскладывают в отдельные папки, группируют.

Дела в таможне формируются децентрализованно в структурных подразделениях. В соответствии с номенклатурой, дела распределяют, а правильное распределение дает возможность быстрого поиска документов.

Исполнитель должен сдать исполненные документы в 15-дневный срок в ОДО для контроля за формированием их в дела.

При формировании дел, сотрудник должен соблюдать все основные правила, которые закреплены Инструкцией по делопроизводству. Однако из-за специфической работы в ОДО могут быть небольшие расхождения.

Распорядительные документы группируют в дела по видам и хронологии:

- положения, выступающие как отдельный документ, группируют в отдельные дела;
- приказы по личному составу группируются в дела в зависимости от сроков их хранения.

Существует полное и частичное оформление дел. Дела постоянного хранения или хранения свыше 10 лет, а также по личному составу подлежат полному оформлению; остальные дела подлежат частичному оформлению. При частичном оформлении допускается хранить в скоросшивателях, отсутствие нумерации листов дел, отсутствие заверительных надписей.

Чтобы закрепить порядок расположения документов, которые включены в дело, все его листы нумеруются в верхнем правом углу простым карандашом.

Существует определённая форма для составления обложек дел постоянного, временного хранения и дел по личному составу.

Документы, которые уже составляют дело, подшивают на четыре протокола в твердую обложку, чтоб была возможность чтения документов, дат, виз и революций.

С момента создания дела и до его передачи в архив безопасность документов обеспечивается руководителями отделов. В ОДО некоторые дела располагаются в горизонтальном положении в закрытых шкафах, что должно не только обеспечить их полную безопасность, но и защитить их от пыли и воздействия солнечного света.

Чтобы сократить время поиска конкретного документа, дела располагаются в соответствии с номенклатурой дел. Номенклатура дел, как правило, должна быть на внутренней стороне шкафа, чтоб ее можно было использовать при поиске и указывании индексов на корешках обложек дел.

Завершенные дела сначала хранятся в течение двух лет по месту их формирования, а затем архивируются.

Только с разрешения начальника ОДО возможна выдача дел другим структурным подразделениям, однако перед этим вводится карта-заместитель. В такую карту вписывают структурное подразделение, индекс дела, дату выдачи, дату его возвращения.

На срок, не превышающий одного месяца, дело может быть выдано во временное пользование, но к моменту истечения этого срока дело должно быть возвращено.

Завершает этап работы с документами – обработка дел для последующего их хранения и пользования.

Обработка дел для хранения включает:

- проведение экспертизы ценности документа;
- оформление дел;
- составление описей и актов о выделении к уничтожению.

Инструкция по делопроизводству регламентирует организацию, правила и процессы создания документов, осуществляет контроль за их исполнением. Она должна быть разработана в соответствии с основными положениями «Типовой инструкции по делопроизводству и работе архива таможенных органов», должна учитывать все особенности работы Белгородской таможни. Составлена она должна быть максимально конкретно и должна фиксировать все основные моменты работы с документами.

Положение об архиве таможни – еще один нормативный акт, который нуждается в переработке; в него просто необходимо включить пункт о взаимодействии архива с другими структурными подразделениями таможни:

- с отделом документационного обеспечения (по вопросам документационного обеспечения управления);
- с отделом контроля (по правовым вопросам, которые связаны с подготовкой документов);
- с отделом кадров (по вопросам подбора и расстановки кадров).

Этот пункт позволит урегулировать взаимоотношения архива с другими подразделениями, а это очень важно в его успешном функционировании.

Управленческая работа в таможенных органах строится на принципах менеджмента качества. Системное управление качеством выделяют как часть общей системы управления предприятием. Стандарты ИСО 9000 «Системы менеджмента качества» (СМК) направлены на улучшение таких функций, как:

таможенный контроль, повышение работоспособности кадров, упрощение операций.

Цикл, который использует принцип менеджмент качества: «Планируй – Сделай – Проверь – Действуй». Разработка политики, которая регламентирует все процессы проходит на первом этапе цикла. На втором этапе проходит полноценное управление документами и внутренней нормативно-правовой базой. Также на этом этапе документально подтвержденные исполнения. Третий этап отвечает за анализирование эффективности системы управления документооборотом; выбираются меры по улучшению качества. Четвертый этап отвечает за внедрение тех корректировок, которые были намечены на предыдущем этапе.

На протяжении всего этого цикла, проводятся программы по повышению квалификации личного состава по вопросам управления делопроизводством. Такой подход поддерживает не только эффективное управление документопотоком, но и интеграцию всей системы управления делопроизводством.

Профессиональная сфера в таможенной деятельности нуждается в постоянном повышении и уровня квалификации и должностных лиц, но и самого уровня подготовленности. Ведь вся «жизнедеятельность» организации зависит именно от профессионализма. Из этого можно сделать вывод, что каждому сотруднику таможенных органов необходима профессиональная подготовка или учеба.

Повышение работоспособности можно достичь за счет таких факторов, как:

- повышение квалификации личного состава;
- улучшении работы с документами;
- использование механических и автоматизированных методов.

Таким образом, проанализировав организацию технологий ДОУ документационного отдела Белгородской таможни, можно выделить



некоторые недостатки, которые определяют основные направления совершенствования делопроизводства, а именно:

- неполный объем нормативно-методических документов;
- отсутствие навыков и регламентов по работе с претензиями граждан;
- отсутствие системного подхода к управлению документами.

## **2.2 Направления совершенствования документооборота в таможенных органах**

Решить проблему низкого уровня навыков и отсутствия регламентов по работе с претензиями граждан и участников ВЭД возможно если ввести следующие основные принципы:

- обязательства;
- политику;
- ответственность и полномочия.

Организация должна взять на себя обязательства по эффективной работе с претензиями. Однако, такое обязательство должно исходить именно от высшего руководства организации.

Политика и порядок рассмотрения жалоб должны быть сформулированы и приняты; и участие руководства должно заключаться в предоставлении необходимых ресурсов.

В Белгородской таможне должны быть приняты специальные процессуальные нормы для работы с гражданами.

Таможенное управление должно принять политику по обработке претензий. Такая политика должна быть четкой и доступной для всех сотрудников, и она должна быть доступна для клиентов организации. Политика должна иметь цели и процедуры для каждой функции.

Руководство таможни должно принять политику в области работы с претензиями. Такая политика должна быть понятна и доступна всему

персоналу, и она должна быть доступной клиентам организации. Политика должна иметь цели и процедуры для каждой функции.

При создании такой политики нужно обращать внимание на следующие факторы:

- обязательные требования (законодательные);
- финансовые требования;
- мнения клиентов.

Руководство таможни должно нести ответственность за обеспечение уверенности в том, что:

- в организации установлен процесс работы с претензиями;
- процесс работы с претензиями внедрен и постоянно улучшается;
- вся организация ознакомлена с процессом работы с претензиями;
- информация о процессе работы с претензиями изложена понятно и доведена до потребителей;
- будет проводиться периодический анализ процесса работы с претензиями с целью последующего улучшения.

Необходимо назначить специального ответственного представителя руководства таможни по работе с клиентами, который бы обладал специальными полномочиями.

Представитель руководства таможни по работе с претензиями был бы ответственным за:

- подготовки отчетов;
- подготовка отчетов по улучшению процесса работы с претензиями, такой отчет передаваться должен высшему руководству;
- создание эффективного функционирования процесса работы с претензиями.

Другие работники таможни должны быть ответственны за:

- внедрение процесса работы с претензиями;
- поддержание связи с представителем руководства по работе с претензиями;

- создание осведомленности о процессе работы с претензиями;
- легкой доступностью информации о процессе работы с претензиями;
- поступление на анализ высшему руководству данных о процессе работы с претензиями.

Остальной же персонал должен:

- быть осведомленным о своей ответственности и полномочиях в отношении претензий;
- знать каким процедурам следовать.

Чтобы документы организации работали в полную силу, тамошне не хватает системного подхода к управлению документами и единой структуры документации.

Эту проблему можно решить путем создания и внедрения Системы менеджмента качеством. Такая система предполагает:

- горизонтальное взаимодействие участников внутриуровневых процессов;
- взаимодействие внутриуровневых процессов с процессами управления.

Процессный подход лежит в основе создания эффективной системы менеджмента. Он может обеспечить возможность целенаправленно улучшать некоторые процессы организации.

Документация должна быть:

- системной, т.е. структурированной так, чтоб были четкие внутренние связи между элементами системы качества;
- комплексной, т.е. должна охватывать все аспекты деятельности;
- полной, т.е. она должна содержать в себе всю информацию обо всех процессах и процедурах;
- понятной всем пользователям;
- в ней нельзя устанавливать требования, которые невозможно достичь;
- адресной, т.е. каждый документ должен быть адресован;
- актуализированной;

– вся документация должна быть утверждена полномочными должностными лицами.

Документация СМК содержит в себе:

- руководство по качеству;
- документированные процедуры;
- записи;
- документы, обеспечивающие эффективное планирование организации.

Эти документы формируют 4 верхних уровня.

1-й уровень – политика, цели и руководство по качеству;

2-уровень – документированные процедуры управления процессами, которые выполняются на стратегическом уровне;

3-й уровень – документированные процедуры управления процессами, которые осуществляются подразделениями;

4-й уровень – рабочие инструкции необходимые для исполнителей (рис.3).

Степень документированности СМК может отличаться. Она зависит от размера организации, вида деятельности, компетентности персонала и т.д.

В состав СМК также входят:

- управление документацией;
- управление записями;
- корректирующие и предупреждающие действия;
- внутренние проверки.

Документы системы менеджмента качества должны разрабатываться персоналом, который должен быть вовлечен в этот процесс.

Анализ существующих документов может весомо сократить сроки разработки документов системы менеджмента качества, более того, анализ может выявить несоответствия в системе менеджмента качества, с целью устранения которых должны быть внесены в документы необходимые изменения.

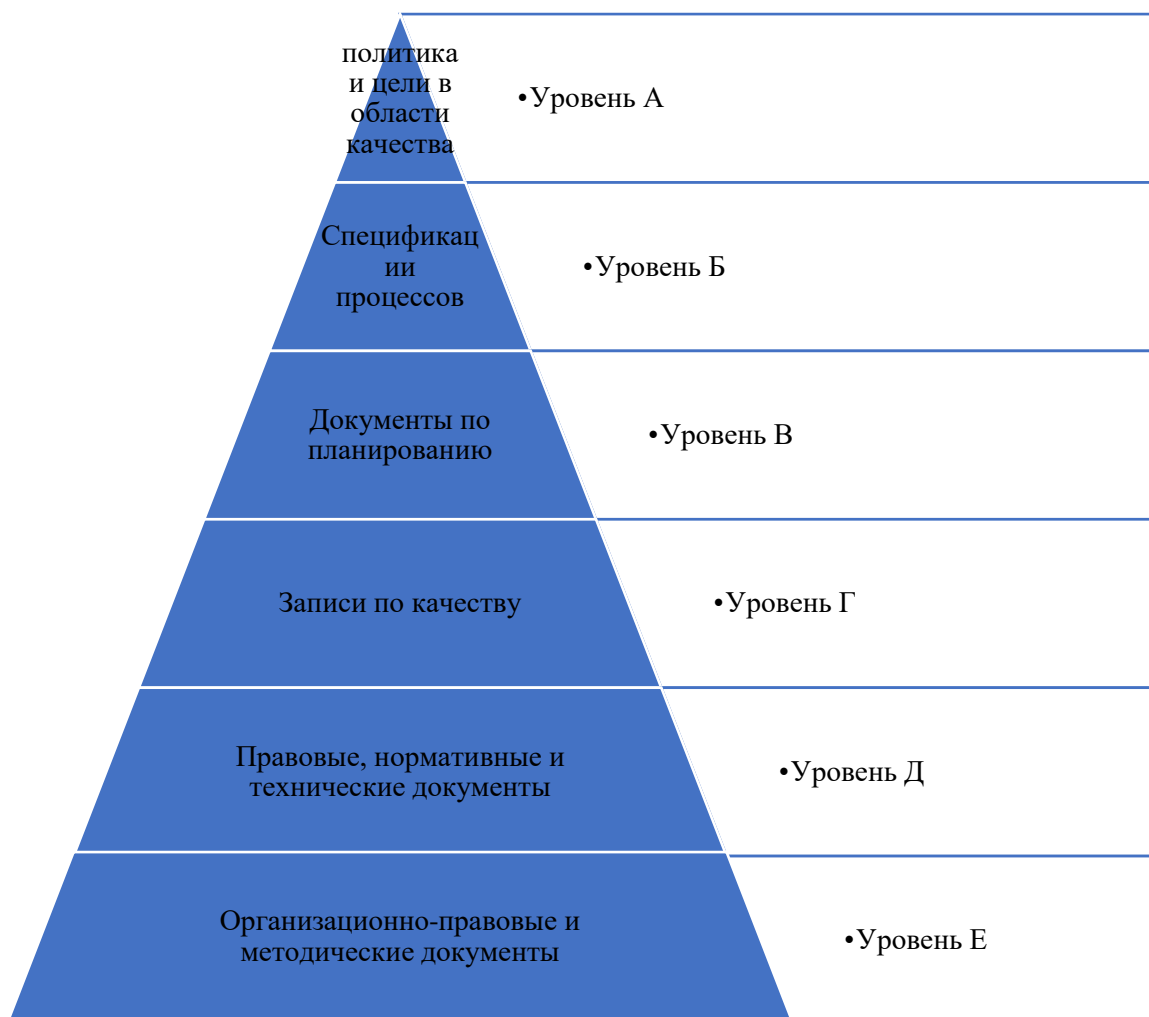


Рис. 2 . Иерархическая структура документации СМК

Рассмотрев организацию документооборота в таможенных органах, можно сделать следующие выводы:

1. В Белгородской таможне технологии ДООУ это важная часть системы информационного обеспечения. Это связано в первую очередь с тем, что поток информации, как правило, слишком большой и необходимо быстро обработать ее. От этого зависит функциональность самой таможни.

2. Благодаря централизованной системе регистрации, можно достичь максимально высокой эффективности, потому что все операции, связанные с регистрацией документов, хранятся в одном месте.

3. Для сгруппирования исполненных документов в дела необходима номенклатура дел. Также она используется в систематизации и учете дел и является основой для составления описей дел, которые помещены в архив на

хранение. Номенклатура дел отдела документационного обеспечения Белгородской таможни относится к числу индивидуальных номенклатур, потому как составлена только по отделу. Данная номенклатура составляется на основе вида, состава и содержания документа, которые в результате деятельности ОДО.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Однако на международном уровне признано, что документ – это записанная информация, используемая как единица в документационном процессе. Такое определение было создано и принято Международной организацией по стандартизации. Информация может быть записана не только с помощью знаков письма, но и изображения и звука. Именно поэтому такое определение причисляет к документам все материальные объекты, используемые для передачи информации.

Признаками документа служат:

- 1) наличие информации;
- 2) материальная форма, которая позволяет сохранить информацию;
- 3) использование информации в коммуникационных каналах.

Носителем информации или материальным объектом принято называть материальный объект, на котором хранится информация. Без носителя информации документ существовать не может.

Приемником информации является как человек, так и техническое устройство (ЭВМ, контрольно-измерительные приборы и т.д.), из этого можно сделать вывод, что понятие информации довольно субъективно, ведь без субъекта, который бы ее воспринимал, информация бы не реализовывалась, а оставалась «вещью в себе».

Именно в сфере управления создается огромное количество документов. Но их нужно не только правильно составить и оформить, но и передать по назначению, сохранить, передать в архив или уничтожить. В наше время большинство работ по составлению и оформлению документов проводятся с использованием компьютерных технологий.

Таможенное делопроизводство – это деятельность, которая отвечает за создание официальных документов. Такая деятельность обеспечивается системой взаимосвязанной управленческой документации, состав которой

определяется компетенцией таможенных органов, объемом и характером взаимодействия таможенных органов.

Управление – бесконечный процесс воздействия на сотрудников таможенных органов, в целях целенаправленного достижения целей, путем принятия решений. Из-за того, что управленческое решение всегда основывается на информации и на служебном документе, то необходимо уделять достаточное внимание совершенствованию работы с документами, для достижения наибольшей эффективности.

Документ, который был составлен с целью оформить управленческое решение обладает юридической силой, т.е. он может считаться доказательством хранящейся в нем информации. Юридическая сила такого документа предполагает под собой его обязательность для всех, кто участвует в управленческой деятельности и основывают свою деятельность на документе.

Информация, закрепленная в документах, является основой управления. А эффективность управления базируется на производстве и потреблении информации. В наши дни информация это полноценный ресурс производства, важный элемент в жизни общества. Именно ее качество определяет качество управления, ведь информация пронизывает все органы управления, подводя ее в нужное направление, на достижение целей.

Организация документооборота имеет свои принципы: прохождение документов должно быть быстрым; любое перемещение документа должно иметь цель; порядок прохождения и обработки основных документов должен быть единообразным. Основная задача организации документооборота – это сделать так, чтоб документы обрабатывались лишь однократно.

Объем документооборота представляет собой общее количество документов, которые были созданы и получены за конкретный промежуток времени. Регистрация документов — это фиксация сведений о документах в отчетной форме, чтоб обеспечить их сохранность. Существует две формы регистрации документов: картотечная и журнальная.



Обязательной регистрации подлежат документы, которые поступают из вышестоящих организаций; корреспонденция ценная и заказная и, которая требует ответа; материалы постоянного срока хранения; внутренняя документация.

Существует три формы процесса осуществления делопроизводства: централизованная, децентрализованная и смешанная. Совершение операций, которые связаны с обработкой документов, сосредотачивающихся в последствии в канцелярии, являются централизованной формой организации документооборота. Децентрализованная форма организации документооборота представляет собой разделение делопроизводственных операций между структурными подразделениями. Смешанная форма — это операции и централизованные, и децентрализованные.

В Белгородской таможне технологии ДООУ это важная часть системы информационного обеспечения. Это связано в первую очередь с тем, что поток информации, как правило, слишком большой и необходимо быстро обработать ее. От этого зависит функциональность самой таможни.

Благодаря централизованной системе регистрации, можно достичь максимально высокой эффективности, потому что все операции, связанные с регистрацией документов, хранятся в одном месте.

При регистрации документов вся необходимая информация вносится в КПС «УКИД-Р». Он включает в себя электронные картотеки баз данных по входящим документам (например «Документы вышестоящих таможенных органов», «Обращения граждан»), исходящим и внутренним документам («Переписка», «Приказы, распоряжения»).

Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично или же отправить обращения в органы власти. Это право важное средство охраны прав личности.

Обращения граждан могут выражаться как в устной, так и в письменной форме. Существуют предложения, заявления и жалобы.

Поисковая система была создана в таможне для быстрого и эффективного использования информации. В такой информационно-поисковой системе содержится информация обо всех документах, что хранятся в таможне.

Номенклатура и формирование дел являются основными видами работ, которые обеспечивают правильную организацию документов в делопроизводстве. Они служат для быстрого поиска и использования документов.

Для сгруппирования исполненных документов в дела необходима номенклатура дел. Также она используется в систематизации и учете дел и является основой для составления описей дел, которые помещены в архив на хранение. Номенклатура дел отдела документационного обеспечения Белгородской таможни относится к числу индивидуальных номенклатур, потому как составлена только по отделу. Данная номенклатура составляется на основе вида, состава и содержания документа, которые в результате деятельности ОДО. Дела в таможне формируются децентрализованно в структурных подразделениях. В соответствии с номенклатурой, дела распределяют, а правильное распределение дает возможность быстрого поиска документов.

С момента создания дела и до его передачи в архив безопасность документов обеспечивается руководителями отделов. В ОДО некоторые дела располагаются в горизонтальном положении в запертых шкафах, что должно не только обеспечить их полную безопасность, но и защитить их от пыли и воздействия солнечного света.

Инструкция по делопроизводству регламентирует организацию, правила и процессы создания документов, осуществляет контроль за их исполнением. Она должна быть разработана в соответствии с основными положениями «Типовой инструкции по делопроизводству и работе архива таможенных органов», должна учитывать все особенности работы Белгородской таможни.

Составлена она должна быть максимально конкретно и должна фиксировать все основные моменты работы с документами.

Ознакомление с технологией документооборота, а также анализ, что последовал за ним, позволили сделать ряд выводов по совершенствованию организации делопроизводственного обслуживания таможи:

1. Переработать и скорректировать нормативные документы, регулирующие делопроизводство, с учетом требований широкого применения информационных технологий.

2. Организовать хранение дел недействительных вариантов документов отдельной папкой, а если же нумерация неверна, то следовать правилам и требованиям нормативных документов.

3. Довести техническую оснащенность рабочих мест сотрудников до уровня, отвечающего требованиям цифровой экономики.

4. Повысить квалификацию работников отдела документационного обеспечения Белгородской таможи в сфере осуществления претензионной работы.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 г. с изменениями от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 [Текст] // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – №31. – 4 августа.

2. О государственной тайне [Электронный ресурс] : федер. закон от 21 июля 1993 г. № 5485-1 (ред. от 20.07.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

3. О службе в таможенных органах Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ (ред. от 03.07.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

4. О государственной гражданской службе Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ (ред. 01.05.2019) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

5. Об обязательном экземпляре документов [Электронный ресурс]: федер. закон от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ (ред. от 03.06.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

6. Об утверждении примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях [Электронный ресурс] : федер. закон от 22 июня 2016 г. № 293-ФЗ (ред. от 20.08.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

7. Об электронной цифровой подписи [Электронный ресурс] : федер. закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ (ред. от 18.11.2007) // Справочно-правовая

система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

8. О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов [Электронный ресурс] : Указ Президента Российской Федерации от 1 июля 2010 г. № 821 (ред. от 22.12.2015) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

9. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс] : Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 (ред. от 07.05.2012) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

10. О мерах по совершенствованию организации деятельности в области противодействия коррупции [Электронный ресурс] : Указ Президента Российской Федерации от 15 июля 2015 г. № 364 (ред. от 15.07.2015) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

11. О некоторых вопросах противодействия коррупции [Электронный ресурс] : Указ Президента Российской Федерации от 8 марта 2015 г. № 120 (ред. от 15.07.2015) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

12. О внесении дополнения в Положение о лицензировании деятельности предприятий, учреждений и организаций по проведению работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну, созданием средств защиты информации, а также с осуществлением мероприятий и (или) оказанием услуг по защите государственной тайны [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 29 июля 1998 г. № 854 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

13. О типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 19 января 2005 г. № 30 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

14. Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти использования электронной цифровой подписи [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 30 мая 2003 г. № 313 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

15. Об утверждении Положения о системе показателей работы таможенных органов Российской Федерации, порядке и методике их мониторинга [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 29 сентября 2012 г. № 994 (ред. от 29.09.2012) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

16. Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти использования О внесении дополнения в Положение о лицензировании деятельности предприятий, учреждений и организаций по проведению работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну, созданием средств защиты информации, а также с осуществлением мероприятий и (или) оказанием услуг по защите государственной тайны [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 29 июля 1998 г. № 854 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

17. Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 477 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

18. О внесении изменений в Стратегию развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года, утвержденную распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 2575-р [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 612-р (ред. от 15.04.2014) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

19. О внесении изменений в Стратегию развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года, утвержденную распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 2575-р [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 612-р (ред. от 15.04.2014) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

20. О Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 2575-р (ред. от 15.04.2014) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

21. Об утверждении перечней показателей оценки эффективности деятельности и методик определения целевых значений показателей оценки эффективности деятельности руководителей органов исполнительной власти по созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности (до 2018 года) [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10 апреля 2014 г. № 570-р (ред. от 26.12.2015) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

22. О внесении изменений в Положение о порядке разработки и утверждения должностной инструкции сотрудника таможенного органа Российской Федерации и должностного регламента государственного

гражданского служащего таможенного органа Российской Федерации, утвержденное приказом ФТС России от 11 августа 2009 г. № 1458 [Электронный ресурс] : Приказ ФТС России от 18 ноября 2013 г. № 2171 (ред. от 18.11.2013) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

23. О внедрении информационной технологии представления таможенным органам сведений в электронной форме для целей таможенного оформления товаров, в том числе с использованием международной ассоциации сетей «Интернет» [Электронный ресурс] : приказ ФТС России от 24 января 2008 г. № 52 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

24. Об утверждении перечня информационных таможенных технологий, которые предусматривают применение электронной подписи с соответствующими идентификаторами информационных таможенных технологий [Электронный ресурс] : приказ ФТС России от 21 февраля 2014 г. № 301 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

25. Об утверждении Положения о комиссии по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих центрального аппарата Федеральной таможенной службы, представительств (представителей) таможенной службы Российской Федерации в иностранных государствах и работников организаций, созданных для выполнения задач, поставленных перед Федеральной таможенной службой, и урегулированию конфликта интересов [Электронный ресурс] : Приказ ФТС России от 8 июня 2015 г. № 1107 (ред. от 12.04.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

26. Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения должностной инструкции сотрудника таможенного органа Российской Федерации и должностного регламента государственного гражданского



служащего таможенного органа Российской Федерации» [Электронный ресурс] : Приказ ФТС России от 11 августа 2009 г. № 1458 (ред. от 18.11.2013) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

27. Об утверждении Порядка уведомления должностными лицами таможенных органов начальников таможенных органов о фактах обращения в целях склонения их к совершению коррупционных правонарушений и организации проверок поступающих уведомлений [Электронный ресурс] : Приказ ФТС России от 18 января 2010 г. № 57 (ред. от 17.04.2012) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

28. Об утверждении типовой инструкции по делопроизводству и работе архива в таможенных органах Российской Федерации [Электронный ресурс]: приказ ФТС России от 9 июля 2014 года № 1331 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

29. О внесении изменений в Порядок действий должностных лиц таможенных органов при сборе и анализе информации для определения категории уровня риска лиц, осуществляющих производственную деятельность, утвержденный приказом ФТС России от 11 апреля 2016 г. № 732 [Электронный ресурс] //: приказ ФТС России от 17 сентября 2018 г. № 1458 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. Банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

30. О соблюдении принципов служебного поведения [Электронный ресурс] : Письмо ФТС России от 26 октября 2010 г. № 01-11/51938 (ред. от 17.05.2011) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

31. Об утверждении Инструкции по делопроизводству и работе архива в Центральном таможенном управлении и подчиненных таможенных органах» регламентировано ведение делопроизводства и документооборота в ЦТУ и

подчиненных ему таможенных органах (таможнях, ТП, структурных подразделениях [Текст] : Приказ Центрального таможенного управления от 26 августа 2015 г. № 480 (ред. от 26.08.2015) // Документ опубликован не был.

32. О вводе в эксплуатацию автоматизированной системы учета и контроля исполнения документов в таможне [Текст] : Приказ Белгородской таможни от 15 августа 2014 г. № 824 (ред. от 15.08.2014) // Документ опубликован не был.

33. Об использовании телетайпной и факсимильной связи в таможне [Текст] : Приказ Белгородской таможни от 30 января 2017 г. № 75 (ред. от 30.01.2017) // Документ опубликован не был.

34. Об организации эксплуатации автоматизированной системы учета и контроля исполнения документов (АС УКИД-2) с модулем «АРМ руководителя» [Текст] : Приказ Белгородской таможни от 12 января 2016 г. № 1 (ред. от 12.01.2016) // Документ опубликован не был.

35. Асеев, Г.Г. Электронный документооборот [Текст] / Г.Г. Асеев. – Калининград : Дрофа, 2017. – 327 с.

36. Баласанян, В.Э. Какой должна быть современная автоматизированная система документационного обеспечения управления [Текст] / В.Э. Баласанян. – М. : Эксмо, 2017. – 67 с.

37. Быкова, Т.А. Документационное обеспечение управления. Делопроизводство [Текст] / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Л.В. Санкина. – М. : Росмэн, 2018. – 65 с.

38. Вялова, Л.М. Основы делопроизводства [Текст] / Л.М. Вялова. – М. : Ювента, 2015. – 265 с.

39. Зайцева, О.А. Документационное обеспечение управления [Текст] / О.А. Зацева. – М. : Феникс, 2017. – 56 с.

40. Зеркин, Д.Г. Актуальные вопросы таможенной дипломатии [Текст] / Д.Г. Зеркин. – М. : Ювента, 2018. – 37.

41. Какорин, М.В. Управленческие решения [Текст] / М.В. Какорин. – М. : Просвящение, 2016. – 4#36 с.

42. Костин, А. А. Контроллинг как инструмент решения управленческих проблем в таможенном деле [Текст] / А. А. Костин, О. А. Москаленко // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – Белгород, 2016. – №1. – 264 с.

43. Кочеткова, П.А. Система автоматизации делопроизводства. [Текст] / П.А. Кочеткова. – Санкт-Петербург : Эксмо, 2016. – 118 с.

44. Кузнецова, Т.В. Делопроизводство [Текст] / Т.В. Кузнецова. – М. : Эксмо, 2016. – 189 с.

45. Ларин, М.В. Справочник по делопроизводству [Текст] / М.В. Ларин. – М. : Дрофа, 2017. – 78 с.

46. Макрусев, В. В. Современные подходы к управлению деятельностью таможенных органов [Текст] : монография / В. В. Макрусев, Д. Г. Зеркин, М. А. Месяц. – М. : Издательство РТА, 2014. – 170 с.

47. Месяц, М.А. Делопроизводство [Текст] / М.А. Месяц. – М. : Эксмо, 2015. – 153 с.

48. Петрушко, Е. Н. Документооборот в системе управления таможенными органами, обеспечивающий эффективную внешнеторговую деятельность и экономическую безопасность государства [Текст] / Е. Н. Петрушко, В. В. Шкилёв : учеб.-метод. пособие. – Белгород, 2016. – 92 с.

49. Петрушко, Е. Н. Основные направления организации процесса управления таможенными органами Российской Федерации [Текст] / Е. Н. Петрушко, В. В. Шкилёв // Fundamental science and technology – promising developments VI: Proceedings of the Conference. – 2015. – С. 281–288.

50. Петрушко, Е. Н. Основные направления совершенствования экономической безопасности Российской Федерации на современном этапе развития таможенной службы [Текст] / Е. Н. Петрушко, В. В. Шкилёв // Научные ведомости Белгородского государственного университета. – 2015. – № 19 (216), выпуск 36/1. – С. 91–95.

51. Петрушко, Е. Н. Совершенствование документооборота в единой системе таможенных органов [Текст] / Е. Н. Петрушко // Теория и практика современной науки. – 2016. – № 7 (13). – С. 497–500.

52. Пчелинцева, В.Н. Делопроизводство. Образцы, документы [Текст] / В.Н. Пчелинцева. – М. : Эксмо, 2017. – 365 с.

53. Саблин, В.К. О системе внедрения электронного документооборота [Текст] / В.К. Саблин. – М. : Просвящение, 2018. – 87 с.

54. Стенюков, М.В. Справочник по делопроизводству [Текст] / М.В. Стенюков. – М. : Эксмо, 2016. – 51 с.

55. Филенко, Е.Н. Развитие понятия «документ» с внедрением новых информационных технологий [Текст] / Е.Н. Филенко. – Санкт-Петербург : Дрофа, 2015. – 23 с.

56. Элова, Г.В. Делопроизводство. Документационный менеджмент [Текст] / Г.В. Элова. – М. : Дрофа, 2016. – 365 с.

57. Элова, Г. В. Совершенствование управленческих процессов в таможенных органах России посредством внедрения автоматизированной системы электронного документооборота [Текст] / Г. В. Элова, М. В. Какорина // Экономические науки. – 2014. – № 5. – С. 55–64.