

НАУЧНАЯ СТАТЬЯ
УДК 35.077.1



Делопроизводство студенческого многофункционального центра

Александр Викторович ЖАБИН ✉

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина»
392000, Российская Федерация, г. Тамбов, ул. Интернациональная, 33
✉ zhabin.a348@gmail.com

Аннотация. Проведено сравнение студенческих многофункциональных центров шести вузов России по критериям: расположение центра; организация деятельности; видовой состав документов; способ отправки документов. Выявлены сходства и различия в делопроизводстве студенческого многофункционального центра ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина» и студенческих МФЦ других вузов. Проведенное исследование позволяет оценить уровень развития студенческих многофункциональных центров вузов России, их важность в деятельности университета и направления их совершенствования.

Ключевые слова: делопроизводство, студенческий многофункциональный центр, справка, заявление, договор, 1С

Для цитирования: Жабин А.В. Делопроизводство студенческого многофункционального центра // Державинский форум. 2025. Т. 9. № 1. С. 97-105.

ORIGINAL ARTICLE
UDC 35.077.1

Office management of the student multifunctional center

Alexander V. ZHABIN ✉

Derzhavin Tambov State University
33 Internatsionalnaya St., Tambov, 392000, Russian Federation
✉ zhabin.a348@gmail.com

Abstract. Student multifunctional centers' comparison of 6 universities in Russia is carried out according to the criteria: the center location; activities organization; type of documents; sending documents' method. Similarities and differences in the office management of the student multifunctional center of Derzhavin Tambov State University are revealed. The conducted research allows us to assess the development level of student multifunctional centers of Russian universities, their importance in the activities of the university and the directions for their improvement.

Keywords: office management, student multifunctional center, certificate, application, contract, 1C

For citation: Zhabin, A.V. (2025). Office management of the student multifunctional center. *Derzhavinskii forum = Derzhavin Forum*, vol. 9, no. 1, pp. 97-105.

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной темы заключается в активном создании студенческих МФЦ в университетах страны. Тенденция создания данных центров набирает все большую популярность. Они создаются с целью объединения всех информационных потоков, обслуживающих обучающихся университета, в одном месте, что позволит обеспечить более эффективную работу документооборота университета. Поэтому при создании студенческого МФЦ необходимо выявить, какие документы будут оформляться и выдаваться в данном многофункциональном центре.

Проблема исследования заключается в том, что на данный момент нет единого решения, как организовать делопроизводство студенческого МФЦ, которое, с одной стороны, должно обеспечивать эффективное взаимодействие со студентами университета, а также запросы и требования иных государственных учреждений, коммерческих и некоммерческих организаций, с другой – должно учитывать особенности документационного обеспечения университета.

Целью исследования является обобщение опыта делопроизводства студенческого многофункционального центра ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина» (далее – Державинского университета).

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Объектом исследования является делопроизводство студенческого МФЦ университета. Предмет исследования – делопроизводство студенческого МФЦ Державинского университета.

В ходе исследования было осуществлено выявление, анализ, описание документов, которые находятся в обороте студенческого многофункционального центра, анализ процессов движения до-

кументов в студенческом многофункциональном центре, синтез и обобщение.

В процессе изучения данной темы были рассмотрены научные публикации, в которых содержалась общая информация о деятельности студенческих МФЦ, о документационном обеспечении центров, отмечались особенности, которые нужно учитывать при организации делопроизводства студенческих многофункциональных центров [1; 2]. Также в ряде исследований был сделан акцент на создании некоторых видов документов, даны описания технологий создания электронных документов, рассмотрены вопросы внедрения и ведения электронного документооборота в делопроизводстве вузов [3; 4].

При изучении законодательной нормативной базы были выявлены особенности регулирования деятельности и документационного обеспечения студенческого МФЦ. Основным регламентирующим законодательным актом является Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»¹. Основными документами на локальном уровне являются Устав университета² и Положение о студенческом МФЦ³.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Тенденция создания студенческих многофункциональных центров появи-

¹ Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

² Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина». URL: https://tsutmb.ru/sveden1/document/Us-tav_25.12.2018.pdf (дата обращения: 14.09.2024).

³ Положение о студенческом многофункциональном центре ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина». URL: https://tsutmb.ru/files/www/o_vyze/polozheniya/mfc_stud_2023.pdf (дата обращения: 14.09.2024).

лась недавно и набирает все большую популярность. Они создаются с целью объединения всех информационных потоков, обслуживающих обучающихся университета, в одном месте, что позволит обеспечить более эффективную работу документооборота университета. Из этого следует, что для эффективной работы студенческого МФЦ необходимо правильно организовать его делопроизводство.

Рассмотрев научные статьи и нормативную базу по данной теме, можно отметить, что студенческий МФЦ имеет свои особенности в делопроизводстве. Так, студенческий МФЦ должен четко распределять регистрируемые входящие документы из-за большого их количества, развивать использование информационных систем / систем электронного документооборота и электронных подписей для повышения эффективности своей деятельности. Центру следует учитывать требования составления документов и обращения с ними в соответствии с федеральными, региональными и локальными нормативными актами.

Студенческий МФЦ ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина» организован по принципу «одного окна». Студенческий МФЦ является структурным подразделением университета, его деятельность регламентируется Положением о студенческом многофункциональном центре. Согласно данному Положению, центр выполняет следующие функции:

- 1) прием заявлений, рассмотрение в рамках своей компетенции вопросов по поступающим заявлениям;
- 2) формирование и выдача справок, в том числе о периоде обучения, выписок из зачетных книжек;
- 3) выдача студенческих билетов (пропусков), зачетных книжек обучающимся;

- 4) подготовка, оформление и предоставление сведений об обучающихся по запросам государственных органов власти, юридических и физических лиц в рамках своей деятельности;

- 5) подготовка характеристики на студента;

- 6) заключение договоров / дополнительных соглашений на основные и дополнительные образовательные услуги, найма жилого помещения;

- 7) оформление документов по предоставлению скидок и отсрочек по договорам на основные образовательные услуги;

- 8) взаимодействие со структурными подразделениями Университета по формированию реестров платных образовательных услуг и программ;

- 9) оформление документов для получения временной регистрации гражданам России на основании договора найма жилого помещения и др.

Сравнение делопроизводства студенческого МФЦ Державинского университета происходило со следующими студенческими центрами:

- Студенческий МФЦ ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»;

- Многофункциональный студенческий центр ФГБОУ ВО «Российский национальный исследовательский медицинский университет им. Н.И. Пирогова»;

- Многофункциональный студенческий офис ФГБОУ ВО «Российский государственный гуманитарный университет»;

- Студенческий многофункциональный центр ТГПУ им. Л.Н. Толстого;

- Многофункциональный центр ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта».

Для сравнения были выделены следующие критерии:

- 1) расположение студенческого МФЦ;

2) организация деятельности студенческого МФЦ;

3) видовой состав документов;

4) способ отправки документов.

От расположения студенческого МФЦ зависит скорость получения и выдачи документации. Студенческий МФЦ Державинского университета расположен в здании приемной комиссии, что позволяет студентам с момента поступления в университет запомнить, где находится центр. При этом студенческий МФЦ расположен вблизи большинства факультетов и институтов университета, а также общежитий, что позволяет ему эффективно оказывать услуги студентам. Подобное расположение можно отметить у студенческого многофункционального центра ТГПУ им. Л.Н. Толстого, который также находится в удобном для студентов месте⁴.

При изучении организации студенческих МФЦ было выявлено, что большинство из них организовано по принципу «одного окна», что позволяет сократить количество документов, которые заявитель должен предоставлять, а также оказание любых услуг концентрируется в одном месте, начиная от подачи заявления до выдачи результатов решения.

Можно отметить различия в организации принципа «одного окна» в проанализированных студенческих МФЦ различных вузов. В многофункциональном центре ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»⁵ специалист конкретного окна отвечает толь-

ко за определенный спектр услуг. Данный формат организации «одного окна» позволяет повысить профессионализм специалиста в создании и исполнении конкретного вида документации и оказании определенных услуг, но при этом может увеличить время подачи и получения запросов со стороны студентов (обучающемуся придется разные запросы отдавать и получать в разных окнах), и время оказания услуг по узким направлениям при увеличении по ним запросов от обучающихся и количества поступающих/выдаваемых документов.

В студенческом МФЦ Державинского университета принцип «одного окна» устроен иным образом: специалист в каждом окне – «универсал». Специалист может оказать все предоставляемые МФЦ услуги, что позволяет ускорить прием запросов, их обработку, создание и исполнение документов. Ограничением в оказании определенных услуг, таких как получение электронного пропуска, оплата договора об обучении, является отсутствие в некоторых окнах специального технического оборудования.

Стоит отметить многофункциональный студенческий офис ФГБОУ ВО «Российский государственный гуманитарный университет»⁶, который построен на принципе «одного окна» и коворкинговые зоны открытого типа. Данная организация студенческого МФЦ имеет преимущества принципа «одного окна», а также предоставляет студентам качественно организованное пространство для работы и обучения. Недостатком такой организации может быть проблема совмещения

⁴ Положение о студенческом многофункциональном центре ТГПУ им. Л.Н. Толстого // Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого. URL: <https://www.tsput.ru/sveden/struct/Pologenie/Pologenie-mfc-9.02.23.pdf> (дата обращения: 14.09.2024).

⁵ Многофункциональный центр // Балтийский федеральный университет им. И. Канта. URL: <https://kantiana.ru/students/mnogofunktsionalnyy-tsentr/?ysclid=lpigvuxel1p544784466> (дата обращения: 15.09.2024).

⁶ Положение о Многофункциональном студенческом офисе // Российский государственный гуманитарный университет. Многофункциональный студенческий офис. URL: <https://www.rsuh.ru/upload/main/education/Struktura/polozeniya/Положение%20о%20МСО.pdf> (дата обращения: 15.09.2024).

деятельности сотрудников МФЦ, которая требует сосредоточенности, внимательности, скрупулезности, чего легче добиться при создании «рабочей» обстановки и исключении посторонних шумов, и комфортного времяпровождения студентов в коворкинг-зоне, где приветствуется свобода передвижения и расположения, общение (дискуссии), музыка и т. п., что может мешать эффективной работе МФЦ.

В ходе своей деятельности многофункциональный центр формирует большой объем документации. Можно выявить различия в видовом составе документации. В общем, создаваемая документация делится на следующие виды:

1) входящие документы, которые поступают извне организации и студенческого МФЦ (заявления, письма, запросы и др.);

2) исходящие документы, которые разрабатываются для отправки различным адресантам (письма, ответные письма, справки и др.);

3) внутренние документы, которые создаются и находятся в обороте внутри организации и структурных подразделений (докладные записи, регламенты, инструкции и т. п.).

Разбирая более подробно видовой состав документов, в студенческом МФЦ Державинского университета можно выделить следующие документы, которые образуются во время деятельности: справки, заявления, договоры, характеристики, дополнительные соглашения к договорам и др.

Такие же документы создаются в Студенческом многофункциональном центре ТГПУ им. Л.Н. Толстого. В остальных студенческих МФЦ не создаются такие документы, как договоры и дополнительные соглашения к договорам. Отметим, что в студенческом МФЦ ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет» не создаются такие

документы, как справка-вызов и справка о среднем балле⁷.

Но стоит отметить, что студенческий МФЦ Державинского университета – единственный из студенческих МФЦ среди исследованных, в котором готовят договоры разнообразных видов:

1) договор на обучение по образовательной программе среднего профессионального, высшего образования;

2) договор на обучение по дополнительной программе;

3) договор найма жилого помещения в студенческом общежитии.

В качестве средств автоматизации в студенческом МФЦ Державинского университета используется программный продукт «1С:Предприятие». Данное программное обеспечение имеет гибкую настройку и позволяет создавать различные конфигурации для эффективной работы центра. В студенческом МФЦ включены конфигурации «1С:Документооборот», «1С:Университет», «1С:Бухгалтерия», «1С:Общежитие» и др. Данный набор конфигураций позволяет ускорить и обеспечить эффективную работу с документацией в центре. Выбор системы зависит от потребностей университета, поэтому автоматизированные системы различаются в студенческих МФЦ.

Рассмотреть делопроизводственные операции, которые выполняются в студенческом МФЦ, можно на примере создания справки студенту.

Если необходимо сделать справку об обучении студенту, то выполняются следующие действия: для начала должен поступить запрос (заявка) от студента. Студенческий МФЦ Державинского университета принимает заявки на справки че-

⁷ Положение о Студенческом МФЦ // ПсковГУ – Псковский государственный университет. URL: <https://pskgu.ru/structure/unit/EB2250B7D3979C0809F858FD6AE40550?ysclid=lpig0ria5v253017007> (дата обращения: 15.09.2024).

рез электронную почту и личный кабинет студента, но не принимает, в отличие от других студенческих МФЦ, если студент приходит лично в центр. Но это характерно только для запросов на получение справки об обучении.

В данном запросе должны быть отмечены следующие пункты: ФИО студента, дата рождения студента, номер телефона студента, тип справки, место предоставления, способ получения, количество экземпляров.

Местами предоставления справки могут быть:

- по месту требования;
- в социальные органы;
- в отделение Социального фонда России (ОСФР);
- в военкомат.

При исследовании деятельности студенческих МФЦ в способе получения документов были выявлены различия. Так, в многофункциональном центре ФГАОУ ВО «Балтийского федерального университета им. И. Канта» получение документов возможно только лично в центре или в электронном виде в личном кабинете студента. В студенческом МФЦ ФГБОУ ВО «Псковского государственного университета» и в студенческом многофункциональном центре ТГПУ им. Л.Н. Толстого осуществляется выдача документов как посредством электронной почты, так и при личном посещении студенческого МФЦ.

В студенческом МФЦ Державинского университета обучающийся при заказе справки указывает один или несколько способов ее получения из списка возможных:

- 1) лично (забрать в студенческом МФЦ);
- 2) по электронной почте;
- 3) в личном кабинете студента;
- 4) почтой России (необходимо указать адрес доставки).

При создании справки проверяется наличие академических задолженностей, чтобы определить срок действия справки. В зависимости от запроса может проверяться наличие выплачиваемой стипендии.

При использовании систем автоматизации делопроизводства все данные, необходимые для оформления справки, подгружаются в соответствии с установленными настройками в форму документа. Задача сотрудника МФЦ – проверить данные, и можно распечатывать справку.

Справки обязательно регистрируются, что имеет значение не только с точки зрения правил делопроизводства, но и с позиции учета загруженности МФЦ в различные периоды, а также облегчает ответы на запросы по подтверждению выданных справок.

После оформления справка отправляется на подписание руководству многофункционального центра, после чего справка заверяется печатью.

Если требуется отправка документа по электронной почте или в личный кабинет, то документ сканируется, в ином случае справка направляется на хранение для выдачи в бумажном виде.

В студенческом МФЦ Державинского университета информация о готовности справки предоставляется обучающемуся посредством «1С:Документооборота», если заявка была получена из личного кабинета, или письмом по электронной почте, если запрос был направлен таким образом. При этом в журнале регистрации справок фиксируется дата ее отправки в электронном виде обучающемуся.

В случае указания в запросе «получение справки лично» сотрудник МФЦ регистрирует дату явки студента и выдачи документа.

Следующим одним из частых документов, создаваемых в студенческом МФЦ ТГУ им. Г.Р. Державина, являются

договоры. Согласно гражданскому кодексу РФ договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Договор содержит следующие пункты:

1. Предмет договора. Указываются общие сведения о договоре.

2. Права и обязанности заказчика. Указываются права и обязанности того, кто подавал заявление и нуждается в оказании услуг.

3. Права и обязанности исполнителя. Отмечаются права и обязанности того, кто будет предоставлять услуги заказчику.

4. Расторжение и прекращение договора. Указываются причины и условия, по которым может быть расторгнут договор.

5. Оплата договора. Указывается сумма платы за предоставление услуг.

6. Иные условия или заключительные положения.

7. Реквизиты сторон.

В реквизитах указывается следующая информация:

1. Справочная информация об исполнителе, заведении (адрес, телефон, сайт, ИНН, КПП и т. д.).

2. Информация о заказчике (ФИО, документ, подтверждающий личность, адрес регистрации, контактная информация).

После оформления договора его подписывают две стороны: исполнитель и заказчик-обучающихся (при необходимости три стороны: исполнитель, заказчик (плательщик), обучающийся). Договор составляется в двух экземплярах. Позже договор регистрируется и прикрепляется к личному делу студента.

Также к договору может быть подготовлено дополнительное соглашение. Дополнительное соглашение может быть заключено, если в основной договор должны вноситься изменения.

Обычно документ включает в себя следующую информацию:

– дата и место оформления;

– номер и дата основного договора;
– наименование сторон и основания полномочий подписантов;

– основная часть, описывающая конкретные изменения;

– указание на то, что во всем остальном продолжает действовать основной договор;

– реквизиты участников сделки;

– подписи.

Для заключения дополнительного соглашения необходимо одновременное соблюдение условий: договор должен действовать на момент подписания дополнительного и когда достигнуто взаимное согласие сторон.

Документ приобретает юридическую силу только после подписания. Составляется он в нескольких экземплярах, число которых должно соответствовать числу участников сделки.

Отдельным видом документов, который студент подает в МФЦ, является заявление. Заявление подает студент, если необходимо оформить академический отпуск; оформить индивидуальный график; изменились паспортные данные; перевестись на другое направление по собственному желанию и др. Заявление можно подать лично или через электронную почту. После получения подписанного студентом заявления оно вносится сотрудником МФЦ в «1С:Университет» в электронную регистрационную форму с прикреплением файла документа и направляется в «1С:Документооборот» для дальнейшей работы с ним другими структурными подразделениями университета.

ВЫВОДЫ

В ходе исследования было изучено документационное обеспечение студенческого МФЦ ТГУ им. Г.Р. Державина и проведено сравнение с другими студенческими многофункциональными центрами. Было выявлено, что студенческие

МФЦ имеют небольшие различия в делопроизводстве, например, в способах получения и отправки документов. Также для студенческого МФЦ характерно наличие систем автоматизации для ведения эффективного делопроизводства. Стоит отметить, что количество и видовой состав документации, создаваемых во время деятельности студенческого МФЦ, зависит от количества оказываемых услуг и количества обращений в центр.

Было проведено сравнение деятельности студенческого многофункционального центра ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина» с другими центрами в вузах России. Из преимуществ можно выделить быстрое оказание услуг и эффективную организацию делопроизводства, которые возможны благодаря активному использованию программных продуктов «1С»,

оптимизации процессов делопроизводства, позволяющей сократить время создания документов и их исполнение, а также применению шаблонов при создании документов. Студенческий МФЦ Державинского университета отличается от других аналогичных центров видовым составом документов, а именно наличием договоров на обучение по образовательной программе среднего профессионального, высшего образования; на обучение по дополнительной программе; договор найма жилого помещения в студенческом общежитии. Среди отличий отметим и способы отправки готовых документов (в том числе Почтой России). В качестве недостатка можно отметить отсутствие приема заявки от студента на получение справки об обучении при его личном посещении студенческого МФЦ.

Список источников

1. Крылова Т.В., Казначеева С.Н., Тихонова Н.А. Исследование документационного обеспечения управления в образовательной деятельности // Проблемы современного педагогического образования. 2023. № 80-3. С. 135-138. <https://elibrary.ru/umpsva>
2. Терентьева Е.В. Система электронного документооборота как элемент цифрового университета // Управление документами в цифровой экономике: проблемы взаимодействия: материалы II Междунар. науч.-практ. конф. Москва: Рос. гос. гуманитар. ун-т, 2019. С. 194-199. <https://elibrary.ru/gaebtm>
3. Баранова С.Д. Электронный документооборот университета // Научный аспект. 2023. Т. 13. № 4. С. 1561-1571. <https://elibrary.ru/pwhwmy>
4. Матросова В.В. Правовые основы документационного сопровождения студента вуза // Актуальные проблемы информационного и документационного обеспечения управления: материалы IX Всерос. (с междунар. участием) науч.-практ. студ. интернет-конф. Тамбов, 2020. С. 1-3.

References

1. Krylova T.V., Kaznacheeva S.N., Tikhonova N.A. (2023). Research of documentation support of management in educational activities. *Problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovaniya = Problems of Modern Pedagogical Education*, no. 80-3, pp. 135-138. (In Russ.) <https://elibrary.ru/umpsva>
2. Terent'eva E.V. (2019). Electronic records management system as an element of the digital university. *Materialy II Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «Upravlenie dokumentami v tsifrovoi ekonomike: problemy vzaimodeistviya» = Proceedings of the 2nd International Scientific Conference "Document Management in the Digital Economy: Problems of Interaction"*. Moscow, Russian State University for the Humanities Publ., pp. 194-199. (In Russ.) <https://elibrary.ru/gaebtm>

3. Baranova S.D. (2023). Electronic document management of the university. *Nauchnyi aspekt*, vol. 13, no. 4, pp. 1561-1571. (In Russ.) <https://elibrary.ru/pwhwmy>
4. Matrosova V.V. (2020). The legal basis of the documentation support of a university student. *Materialy IX Vserossiyskoi (s mezhdunarodnym uchastiem) nauchno-prakticheskoi studencheskoi internet-konferentsii «Aktual'nye problemy informatsionnogo i dokumentatsionnogo obespecheniya upravleniya» = Proceedings of the 9th All-Russian (with International Participation) Scientific and Practical Conference "Actual Problems of Information and Documentation Support of Management"*. Tambov, pp. 1-3. (In Russ.)

Информация об авторе

Жабин Александр Викторович, студент института образования и общественных наук, Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина, г. Тамбов, Российская Федерация, zhabin.a348@gmail.com

Information about the author

Alexander V. Zhabin, Student of Institute of Education and Social Sciences, Derzhavin Tambov State University, Tambov, Russian Federation, zhabin.a348@gmail.com

Статья поступила в редакцию / The article was submitted 12.10.2024

Одобрена после рецензирования / Approved after reviewing 24.11.2024

Принята к публикации / Accepted for publication 29.11.2024