

---

---

**Вопрос 1. Автоматизация действующей системы документационного обеспечения управления организации**

**1. Основы автоматизации системы документационного обеспечения организации**

Автоматизация процессов обработки организационно-распорядительной документации (ОРД) и внутренней документации (ВД) является приоритетной задачей для организации эффективного документооборота компании, поскольку данный тип документов занимает значительную долю бумажного документооборота любой организации. Соответствуя принципам и правилам Государственной системы документационного обеспечения управления, тем не менее в каждой компании имеются специфические особенности, связанные с бизнес-процессами по обработке ОРД и ВД, которые должны найти свое отражение на этапе автоматизации.<sup>1</sup>

Объем документооборота – один из основных количественных параметров, имеющий определяющее значение при расчете штатной численности и потребности в технических средствах обеспечения документационных процессов, а также при формировании структуры службы ДОУ. Кроме того, показатели объема документооборота в определенной мере характеризуют масштаб деятельности организации, объем и характер ее взаимосвязей с другими организациями (учреждениями, предприятиями). Обязанностью службы ДОУ является регулярное проведение анализа объемов документооборота в целях оптимизации технологии документооборота и нагрузки на работников, а также возможного сокращения излишней переписки и использования электронных технологий обмена конкретными видами информации.

Пользоваться данными об объемах документооборота нужно достаточно аккуратно. Нередко объемом документооборота называют как количество зарегистрированных документов (официальный показатель, отражающий объем документооборота), так и количество документов, включая их копии (показатель, характеризующий объем работы копировально-множительной службы и экспедиции).

Исследуя основные функции систем автоматизации делопроизводства, следует выделить нужный набор характеристик, которым должна соответствовать полноценная АС ДОУ.

В первую очередь это возможность создания документа. Документ может создаваться либо самостоятельно в соответствующем редакторе (текстовом, графическом), либо на основе подготовленных шаблонов.

---

<sup>1</sup> Дадашев Б. Э., Киселев П. А., Мартынов Т. А. Статья: Автоматизация бизнес-процессов по обработке организационно-распорядительных и внутренних документов на базе СЭД Directum. Журнал «Делопроизводство» № 3, 2016.

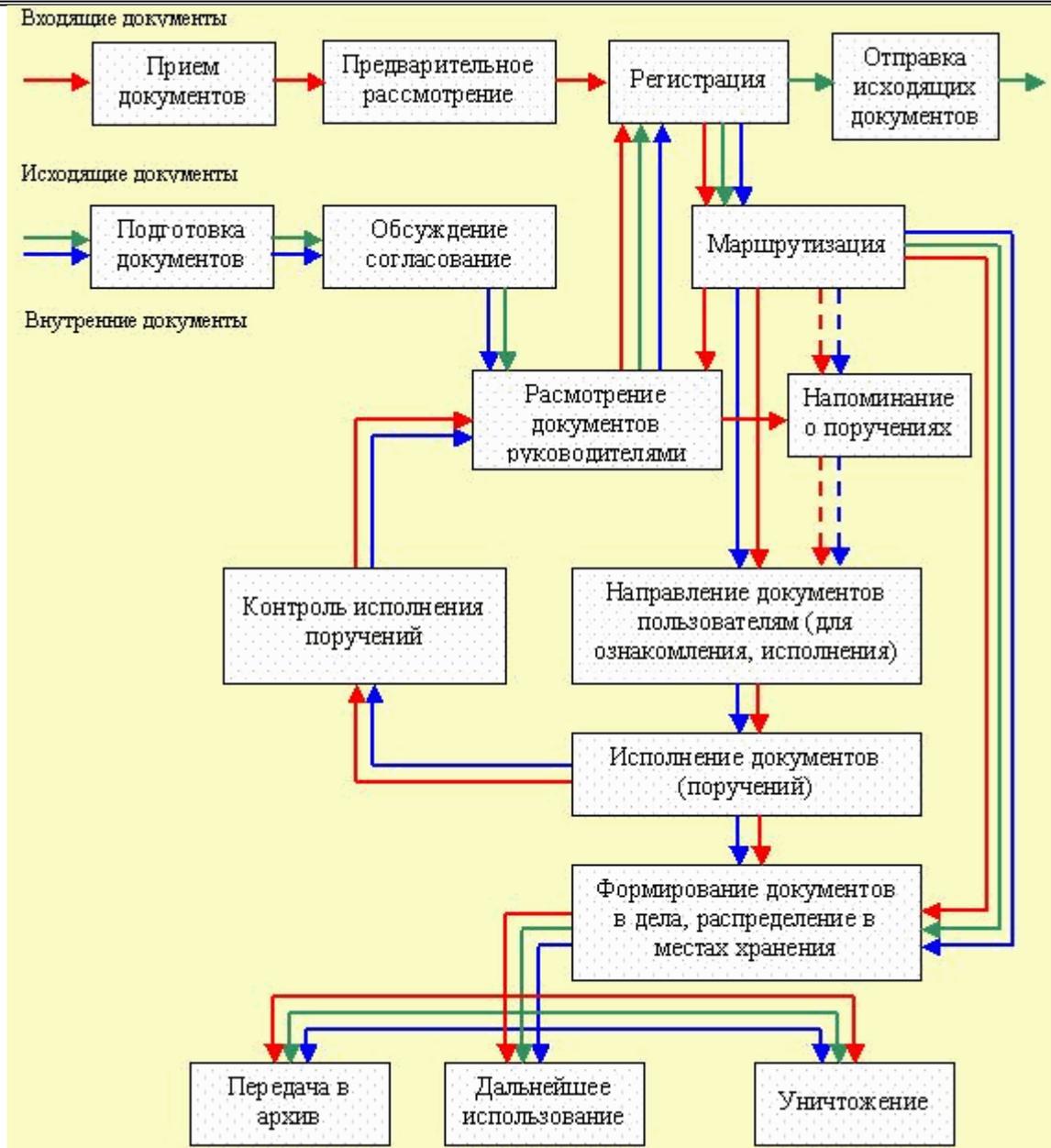
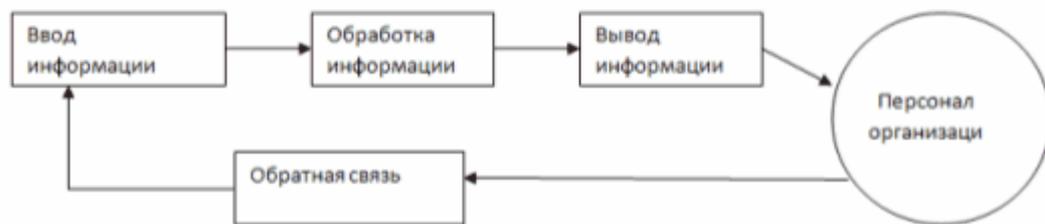


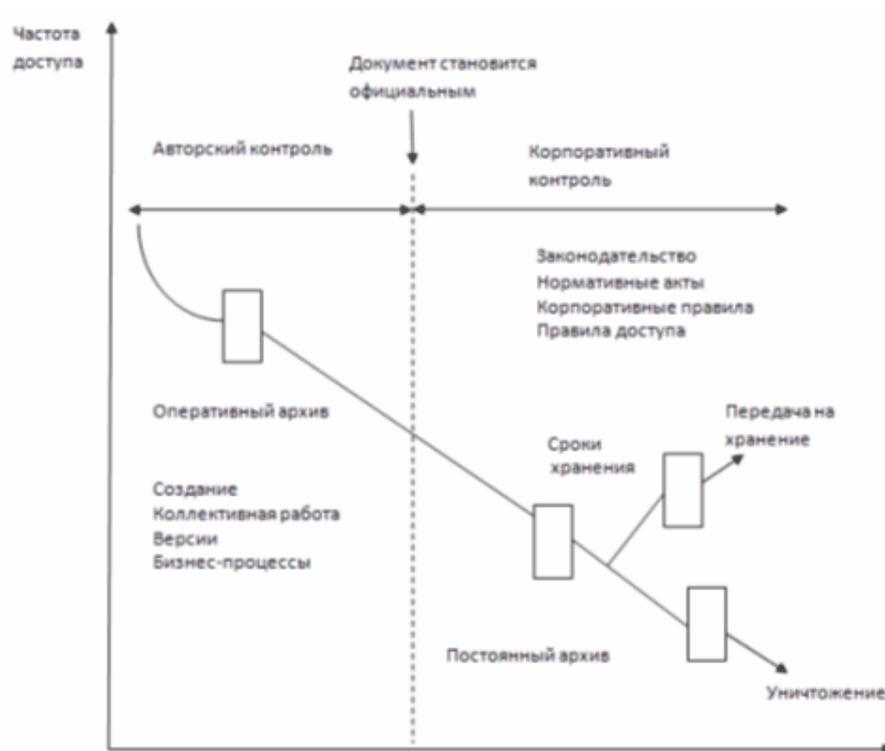
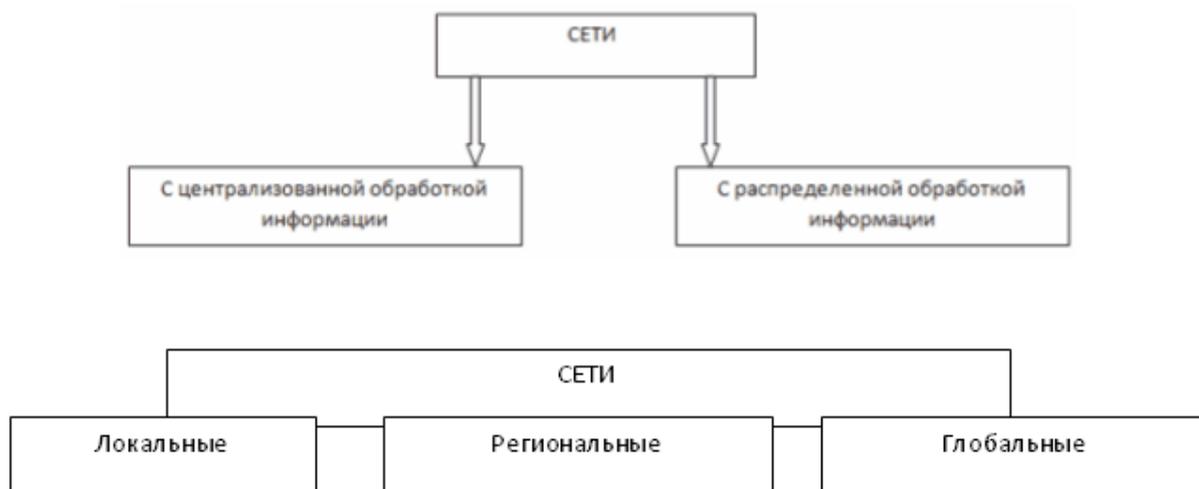
Схема маршрутов движения документов



Информация из внешней среды и других информационных систем



Информация для управления



Программа обеспечивает автоматическую регистрацию документа. Для каждого учетного документа формируется регистрационно-контрольная карточка, в которую заносятся сведения о документе. Система может регистрировать как созданные непосредственно в ней документы, так и импортированные извне.

АС позволяет работать с корреспонденцией. Эта функция, как правило, характеризуется тем, что связующим началом пакета документов является адресат – отправитель, даже в том случае, если он пишет по разным вопросам.

Система поддерживает технологии регистрации, обработки и контроля распорядительных документов.

Документы, объединенные по определенным признакам, формируются в рабочие папки пользователя. Причем, зачастую в них хранится не сам документ, а ссылка на него.

Система позволяет реализовывать контроль исполнения документов. Осуществляется контроль исполнения документов, как на уровне автора резолюции, так и централизованный контроль с возможностью формирования сводок об исполнении контрольных документов.

Обработка и хранение документов. К регистрационной карточке предлагается возможность присоединения файлов, содержащих собственно документ в компьютерной форме представления (например, текст, аудио или видеоматериал и т.д.). Система должна обладать возможностью слияния документов, позволяющей сводить воедино отдельные файлы текстов и графики, формируя законченный документ.

Работа с взаимосвязанными документами. Поддерживается возможность установления ссылок между регистрационными карточками документов, связанных тематически, отменяющих или дополняющих друг друга, повторными и т.д. Работая с документом, всегда можно просмотреть всю переписку по вопросу, ее историю, разосланные копии карточек по другим подразделениям, имея мгновенный доступ к каждой интересующей карточке.

Движение документов, ввод резолюций и замечаний. Механизм движения документов обеспечивает обработку и передачу документов между пользователями системы. Основание для автоматической передачи документов может служить внесение резолюции. Маршрутизация движения документа может быть жестко заданной или может задаваться пользователем. Путь прохождения документа с момента передачи его руководителю на первичное рассмотрение до списания в дело фиксируется.

Поддержка вложенных подсистем. В систему делопроизводства организации входят подсистемы подразделений со своими функциями (учет, контроль, движение документов и др.)

Отслеживание версий одного документа. При совместной работе нескольких пользователей над одним документом, много времени и сил отнимает проблема «версий» и проблема «копий и оригиналов».

Учет номерных документов, формирование отчетности.

Распределенная обработка, отправка документов по почте. Процесс обработки документов должен быть единым для всех пользователей системы. Для обмена информацией между пользователями в системе предусматривается электронная почта, в функции которой входит: служебная и личная переписка; автоматическая рассылка сообщений и уведомлений. Система позволяет формировать списки рассылки.

Работа через сеть Интернет. В системе реализуется Web-сервер делопроизводства, обеспечивающий доступ к данным о документах и самим документам с любого локального или удаленного компьютера через сеть Internet. Пользователю предоставляется возможность для формирования запроса на поиск документа или группы документов, зарегистрированных в системе.

Поисковая система позволяет найти документ по нескольким критериям: наименование документа, адресат, отправитель, дата документа, слова содержащиеся в тексте документа и т.п.

Система позволяет архивировать документы. После обработки, подписанные документы помещаются в архив. АРМ администрирования архива позволяет настраивать режимы архивирования и восстановления документов, устанавливать права доступа к архивам.

Списание документа в дело. При занесении в регистрационную карточку соответствующей записи в автоматизированной системе производится списание документа в дело.

Ведение и автоматическое обновление словарей и справочников. К справочникам системы относятся: пользователи, подразделения, организации, граждане, тематические рубрикаторы документов, стандартные тексты, номенклатуры дел, грифы доступа, списки рассылки. В некоторых системах можно самостоятельно создавать новые таблицы справочников.

Обеспечение автоматизации справочно-аналитической работы. В системе формируются типовые отчеты и графики (справки, сводки, журналы, списки документов). Так же имеется возможность загружать генератор отчетов и графиков. При работе регистрируются действия системы, действия пользователей.

Регламентация прав доступа. Права пользователя в системе регламентируют как права доступа к картотекам и документам в соответствии с их грифами, так и набор функций, доступных данному пользователю (регистрация, редактирование, списание документа в дело, снятие с контроля и т.д.). При необходимости сотрудникам подразделений можно дать возможность работать только с документами своего подразделения. Документы других подразделений будут им недоступны вообще или доступны только для просмотра.

Делегирование права подписи. В системе предусмотрена электронная подпись документов и резолюций на документы. При необходимости, возможно делегирование права подписания одного документа или настройка автоматического делегирования для всех документов, поступающих на подпись к руководителю.

Защита информации. Каждое рабочее место может быть защищено паролем от попытки несанкционированного доступа к информации и выполнения действий от лица пользователя. При этом система должна соответствовать существующей делопроизводственной практике, поддерживать полный жизненный цикл документа в организации: от его первичной регистрации до списания в дело. Система должна пройти государственную сертификацию на соответствие ГОСТов по делопроизводству.

Создание систем делопроизводства для организаций, имеющих особые требования по защите информации, проводятся с учетом того, что необходимо обеспечить совместимость системы с любыми специальными средствами защиты информации, в том числе сертифицированными, что позволит согласовать ее использование с уже действующими стандартами безопасности.

Итак, подытожив сказанное выше, следует отметить следующее. Автоматизированные системы ДОУ служат следующим функциям: создание и регистрация документов, передача корреспонденции, постановка на контроль, внесение исполнителей и последующий контроль за исполнением документов, снятие с контроля, списание в дело, справочная работа и архивное хранение. А также защита информации от несанкционированного использования, копирования, изменения, передачи и предоставления права доступа.

Таким образом, можно выделить основные задачи АС ДОУ и автоматизируемые процессы.

**Основными задачами автоматизации делопроизводства являются:**

1. Организация порядка в работе с документами без увеличения штата сотрудников;
2. Сокращение штата сотрудников при необходимости;
3. Совершенствование обслуживания клиентов и руководства фирмы, предприятия, организации;
4. Уменьшение времени обработки, оформления и передачи документов;
5. Исключение потери документов;
6. Централизованное отслеживание хода делопроизводственных процессов;
7. Улучшение контроля за исполнением;
8. Повышение качества обработки документов;
9. Обеспечение хранения документов;

10. Сокращение времени на справочную работу.

**В ДОУ могут быть автоматизированы следующие процессы:**

1. Прием, регистрация, обработка и распределение входящей корреспонденции;
2. Подготовка, подписание, регистрация и рассылка исходящей корреспонденции;
3. Подготовка, подписание, регистрация и отправка внутренних и организационно-распорядительных документов;
4. Создание по всем видам документов поручений, резолюций и возможность регистрации ответов на них;
5. Контроль исполнения документов и резолюций;
6. Сканирование большого числа документов, создание и ведение электронных архивов документов.
7. Ведение деловой переписки между организациями, отдельными подразделениями и сотрудниками.
8. Ограничение или расширение доступа к источникам информации.

Внедрение системы автоматизации делопроизводства – сложный и ответственный процесс. Неправильно выбранная система в лучшем случае приводит к лишним затратам, а в худшем – может существенно усложнить работу сотрудников и в конечном счете скомпрометировать саму идею автоматизации. В некоторых случаях затянувшийся на несколько лет процесс внедрения автоматизированной системы приводит к тому, что организация вынуждена отказаться от программного комплекса, в который уже вложено много сил и средств, и искать что-то другое на рынке автоматизированных систем, предназначенных для работы с документами.

Кроме того, необходимо учитывать, что автоматизация делопроизводства является лишь отражением действующей в организации (учреждении, предприятии, фирме, холдинге, корпорации) системы работы с документами. Поэтому любая автоматизация для достижения наилучших результатов должна начинаться с оптимизации существующих схем работы с документами в организации, и только на основе этой оптимизированной модели должна строиться автоматизированная система делопроизводства. В противном случае перевод на компьютеризированную основу несовершенной, противоречивой и запутанной схемы работы с документами приведет к созданию такой же противоречивой и несовершенной автоматизированной системы. Для удачной автоматизации ДОУ этот процесс следует разделить на несколько этапов.

## **2. Этапы автоматизации ДОУ**

Первым этапом автоматизации ДОУ является создание пакета законодательных и нормативно-методических документов, описывающих и регламентирующих ведение делопроизводства в организации.

Формирование нормативно-методического пакета документов следует начать с подборки ГОСТов, регулирующих отрасль делопроизводства. Также в этот пакет должны быть включены различные Федеральные законы, контролирующие процессы работы с документами в зависимости от вида, типа предприятия, организации учреждения, Нормативные акты Президента и Правительства РФ, документы федеральных органов исполнительной власти.

Целесообразно выделить отдельный раздел внутри пакета нормативно-методических документов – пособия по делопроизводству и периодические издания, рассматривающие делопроизводственные процессы. Из прочих документов необходимым может являться

---

Стандарт взаимодействия систем автоматизации документационного обеспечения управления.

По мнению Дубровина С., необходим профессиональный взгляд на осуществляемую деятельность, разработка методов и средств для достижения цели, разработка требований к программному обеспечению.

**1) Первый шаг** на этом пути – это номенклатура дел. Хорошо, если она есть, если ее нет, надо сделать. Существующие рекомендации по работе с номенклатурой дел общие, но они не учитывают всех видов документов, с которыми приходится работать современному секретарю или канцелярии. В их числе кино, фотодокументы, звуковые записи, растровые и векторные изображения. Особый раздел занимают документы, полученные в виде отчета из баз данных. Все это разнообразие необходимо рассмотреть с точки зрения документооборота. Самый простой способ организовать свое рабочее место – это создать в компьютере перечень папок, соответствующий номенклатуре дел, с соответствующей нумерацией в названии. В этом случае порядок папок не будет меняться при добавлении новых, и операционная система всегда даст возможность сортировать их по возрастанию номеров. Но при этом нужно создать возможность для учета иного вида документов, которые традиционно не включаются в номенклатуру дел.

**2) Второй этап** – подготовка технического задания, содержащего детальное описание, что и как организация планирует автоматизировать, что должно измениться после внедрения автоматизированной системы, как эта система должна работать.

Приступая к автоматизации, необходимо сформулировать детальные требования к системе или, другими словами, техническое задание на автоматизацию. С учетом этого технического задания (ТЗ) во взаимодействии с IT-службой организации будет выбираться и настраиваться программа для использования в делопроизводстве. Во многом от того, насколько детально будет сформулирован такой список требований, зависит успешность внедрения современных технологий и удобство работы сотрудников с установленным программным комплексом компьютерного делопроизводства.

Для подготовки технического задания, могут быть полезны такие ГОСТы, как: ГОСТ 19.201-78 Единая система программной документации. Техническое задание. Требования к содержанию и оформлению, ГОСТ 34.602-89 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы. На сегодняшний день Европейская спецификация MoReq-2 может использоваться и в России. Документ представляет детальные рекомендации по формированию технических требований для построения полноценных систем автоматизации ДОУ.

Согласно ГОСТу 34.602-89 Техническое задание на создание автоматизированной системы должно содержать следующие разделы: введение, основания для разработки, назначение разработки, требования к программе или программному изделию, требования к программной документации, технико-экономические показатели, стадии и этапы разработки, порядок контроля и приемки, в техническое задание допускается включать приложения.

Обычно система автоматизации делопроизводства состоит из нескольких модулей (частей), каждый из которых может устанавливаться отдельно:

1. Система регистрации документов и контроля исполнения;
2. Система организации движения документов внутри организации (модуль маршрутизации);
3. Система архивного хранения документов.

Иногда выделяют в отдельные модули (программы) такие функции, как организация работы с договорами, организация работы коллегиальных органов и т.п.

Служба делопроизводства или работник, ответственный за делопроизводство, играют основную роль в разработке технического задания, так как именно они и будут ее главными пользователями. От того, насколько грамотно будет составлено техническое задание, во многом будет зависеть результат автоматизации. При использовании подхода «на вырост» очевидными плюсами являются быстрое внедрение и возможность выбрать недорогое решение. Минус же – высокая вероятность того, что скоро потребуется его значительная переработка или замена. При создании решения «на перспективу» требуется более серьезная проработка требований и технических решений. Это заведомо увеличивает и сроки, и бюджет проекта. Но если все сделано правильно, то вопросы автоматизации будут решены на гораздо более длительный срок. В то же время появляется риск создания громоздкой и неудобной системы.

Для того чтобы не возникло вышеуказанных проблем, в свою очередь подготовка технического задания делится на несколько разделов, которые зависят друг от друга, особенно на первых стадиях формирования ТЗ (рекомендуемый ГОСТом полный перечень указан выше):

1. Цель проекта. Формулируется общая цель внедрения автоматизированной системы.
2. Задачи проекта. На основании выработанной цели формулируются основные задачи, которые должна решать автоматизированная система.
3. Общие требования к системе. При формулировании общих требований к системе необходимо учитывать возможности, как поэтапного внедрения автоматизированной системы, так и перспективы ее развития в ближайшие годы. Как правило, это масштабируемость системы, то есть возможность увеличения количества рабочих мест и наращивание функциональности по мере развития организации. Также следует учитывать возможность появления филиалов, территориально удаленных подразделений, находящихся в другом здании, и т.п. Другое важное требование – это совместимость с имеющимся или планируемым программным обеспечением. Система должна предусматривать экспорт/импорт данных в стандартных форматах, обеспечивая возможность взаимодействия с другими автоматизированными системами.
4. Тестирование. Имеющиеся аппаратные и программные средства, возможности их модернизации: имеющиеся сервера и их конфигурация, характеристики рабочих станций (персональных компьютеров), используемых на серверах и персональных компьютерах, операционные системы и основные приложения (программы). Во многих случаях выполнение тестового (пилотного) проекта возможно на имеющемся оборудовании, и только в последующем для ввода в эксплуатацию полнофункциональной системы во всей организации потребуются дополнительные закупки техники.
5. Условия обучения пользователей. Следует учитывать, что при внедрении любой автоматизированной корпоративной системы обязательным является обучение.
6. Техническое обслуживание системы. Стандартно: фирма-поставщик оказывает бесплатную техническую поддержку в течение года, устраняя выявленные недостатки.
7. Функционирование системы – основная часть технического задания. На этот раздел следует обратить особое внимание. Именно здесь детально расписывается, что и как должна делать автоматизированная система.

**3) Третьим этапом** является масштабирование, напрямую связанное с этапом модернизации в сфере делопроизводства. Данная стадия автоматизации делопроизводства имеет рекомендательный характер при условии, что фирма (предприятие, организация)

обладает малым количеством автоматизируемых рабочих мест, без грядущего расширения фирмы. В противном случае этап масштабирования обязателен.

Часто решение задач автоматизации делопроизводства, даже в крупных организациях, начинается с установки простых программ регистрации документов на 1-2 компьютера канцелярии. Однако в дальнейшем, руководство постепенно приходит к пониманию, что для повышения эффективности работы управленческого персонала требуется установка многофункциональной программы на все рабочие места сотрудников, работающих с документами. На первом этапе программа устанавливается только на компьютеры канцелярии. Затем, после апробации, когда программа уже освоена и полностью подстроена под потребности организации, она устанавливается на рабочие места секретарей, ответственных за делопроизводство в подразделениях. Только затем, уже на третьем этапе программа ставится на все рабочие места сотрудников, что позволяет запустить электронное согласование документов, переведя значительную часть внутреннего документооборота в безбумажную форму.

Таким образом, начав с 5-10 пользователей, в крупных организациях приходят к сотням пользователей программы. Необходимо учитывать, чтобы время задержки при поиске нужного документа или открытии карточки не превышало нескольких секунд даже при сотнях одновременных обращений к системе. Предполагается, что возрастет и количество документов в системе. Учитывая, что корпоративные системы эксплуатируются как минимум лет 10, следует сразу рассчитывать используемую платформу, позволяющую оперативно работать с массивом документов, на порядок (в 10 раз) превосходящим годовой документооборот.

Итак, можно сделать следующие выводы:

1. Нельзя игнорировать состояние системы ДОУ. Чтобы не возникало ситуации, когда автоматизация заходит в тупик, прежде всего, следует составить организационный проект системы ДОУ или при необходимости организации в целом. Благодаря схемам и таблицам, появится наглядность нерациональности использования трудовых ресурсов, потоков документов и т.п. На этой основе будет значительно легче оптимизировать процесс делопроизводства. Реализация модификации существующей системы ДОУ может занять некоторое время, но позволит избежать путаницы при постановке делопроизводства на автоматизацию с нуля или усовершенствование ее. А как следствие – экономия финансовых, трудовых и временных ресурсов.

Одним очень простым и не требующим денежных затрат решением может быть использование БД Access. Но при условии, что предложенная база данных применяется в отделе или предприятии с небольшим потоком документов;

2. При использовании и постоянном обновлении нормативно-методической базы снижается риск совершения ошибок в работе. Приступая к созданию или изменению документальной базы, следует начать работу с изучения источников и литературы. Это позволит представить, к чему нужно стремиться;

3. Только после исправления недостатков в делопроизводственных процессах можно задуматься об оптимизации за счет внедрения цифровых технологий.

4. Успех автоматизации во многом зависит от того, как и насколько детально изучен процесс внедрения, этапы, функции и задачи.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Справочный материал: Автоматизация документационного обеспечения управления. Режим доступа: <http://ekrost.ru/poster/avtomatizaciya-dokumentacionnogo-obespecheniya-upravleniya.html>