

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ»

КАФЕДРА ИНФОРМАТИКИ

И.О. ШИШИН

КОРПОРАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

**ИЗДАТЕЛЬСТВО
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА
ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ
2008**

**ББК 65
Ш 65**

Шишин И.О.

Корпоративный документооборот: Учебное пособие.– СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2008.– 80 с.

Учебное пособие содержит основные положения по изучению, внедрению и сопровождению информационных систем управления делопроизводством и документооборотом.

В пособии приведены все основные понятия в области делопроизводства и документооборота в соответствии с ГОСТ Р51141-98, приведена классификация документов. Рассмотрены вопросы стандартизации, унификации и проектирования документов. Приведены схемы организации работы с документами и основные правила организации документооборота.

Учебное пособие предназначено для студентов всех форм обучения специальности «Прикладная информатика в экономике», для студентов, изучающих информационные системы документооборота, а также для практических работников, занятых в области корпоративного документооборота.

Рецензенты: д-р экон. наук, профессор *А.В. Завгородняя*
канд. экон. наук *В.В. Скачкова*

ISBN 978-5-7310-2393-1

© Издательство СПбГУЭФ, 2008

Тема 1. Введение в управление документооборотом

Понятие о документе

Терминология, используемая при работе с документами закреплена в ГОСТ Р 51141 - 98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения». Термины «документированная информация» и «документ» в ГОСТе рассматриваются как синонимы и определяются как зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Реквизит – «обязательный элемент оформления официального документа» («дата», «подпись», «печать», «текст документа» и др.).

Документ создается в результате документирования - записи информации на различных носителях по установленным правилам. Носитель - это материальный объект, который используется для закрепления и хранения на нем речевой, звуковой или изобразительной информации, в том числе в преобразованном виде. Управленческая документация подразделяется на отдельные системы. Под системой документации понимается совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

Понятие «документ» используется во всех сферах общественной деятельности. Почти каждая отрасль знания дает свое толкование этого термина. К сожалению, до настоящего времени среди специалистов в области документоведения, библиотковедения, информатики и др. сфер нет единства в понимании понятия «документ», не смотря на наличие ряда законодательных и официальных определений. В зависимости от того какая отрасль знания дает это определение, преобладает какой-то один аспект (правовой, управленческий, исторический) и само понятие «документ» определяют различным образом, хотя информационная его сущность очевидна. Эволюция понятия «документ», которое дает документоведение: 1) документ - материальный объект, 2) документ - носитель информации, 3) документ - документированная информация.

Таким образом, в последнее время происходит перенос смысловой нагрузки в определении «документа» с материальной составляющей на информационную. Официальное толкование данного термина дает ГОСТ Р 51141 - 98 «Делопроизводство и архивное дело. Термина и определения».

Понятие «документооборот» и его развитие

Понятие «документооборот» и сам термин возникли в делопроизводстве в 20-е годы. В трудах крупных специалистов в области управлен-

ческого труда и делопроизводства, таких как Д.Р.Покровский, П.М.Керженцев, были сформулированы основные положения организации документооборота, даны теоретические обоснования главных положений рациональной организации движения документов - распределение документов по исполнителям, сокращение инстанций их прохождения, направление документов непосредственному исполнителю, регламентацию подписания. В литературе того времени была обоснована методика обследования маршрутов, движения документов, разработана технология их доставки.

Первая попытка нормативной регламентации единых принципов организации документооборота была сделана в 1931 году Институтом техники управления в проекте «Общих правил документации и документооборота». В проекте были изложены правила организации работы с документацией и документооборота, правила приема, сортировки, доставки, исполнения, контроля отправки документов, т.е. все этапы обработки документов.

Государственные стандарты на термины и определения 1970, 1983 гг., «Единая государственная система делопроизводства» установили единообразие понимания документооборота как «движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки». Утвержденная в 1988 году «Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения» уточнила понятие «документооборот», включив в него и операцию «подшивка документа в дело».

ГОСТ Р 51141 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» установил определение понятия «документооборот - движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки».

ИСТОРИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В РОССИИ

Организация делопроизводства в России складывалась веками и имеет глубокие корни. Выделяют несколько периодов делопроизводства:

- приказное (столбцовое) - XV - XVII вв.
- коллежское (коллегиальное) - XVII -XIX вв.
- министерское (исполнительное) - XIX -XX вв.

Приказное делопроизводство

Приказы - административно-судебные учреждения центрального и местного управления в Московском государстве. Становление приказов произошло в конце XV - начале XVI вв.

Становление русского централизованного государства сопровождалось внедрением приказного делопроизводства, порядок которого последовательно закреплялся в Судебнике 1497, 1550 годов, Соборном уложении 1649 года.

Приказная система прошла в своем развитии ряд стадий:

- приказа как разового поручения;
- приказа как постоянного поручения;
- приказа - "избы" (канцелярии);
- приказа как государственного органа с самостоятельными структурными подразделениями.

Приказы ведали управлением, сбором налогов и судом. С усложнением государственных задач число приказов росло. На местах были такие органы, как земская изба, губная изба, которые возглавлялись старостами, городничими. В приказах постепенно формировался слой профессиональных чиновников из незнатных служилых людей - знатоков своего дела, со временем начавших оказывать влияние на решение государственных вопросов. Производство дела в приказах начиналось либо с момента поступления входящего документа, либо с подготовки инициативного документа по указанию боярина или царя. Документы, относящиеся к одному делу, подклеивались один к другому, места склеек заверялись дьяком с оборотной стороны подписью. Чтобы ознакомиться с делом, необходимо было развернуть столбец, а читая, сворачивать его. От такого обращения документы быстро ветшали. Документы этого периода имели форму свитка, длина свитка часто была весьма значительной.

В период приказного делопроизводства царь издавал указы, жалованные грамоты, акты. Боярская дума издавала приговоры.

Характерной чертой данного периода делопроизводства было то, что оно в основном регулировалось не законодательным порядком, а основывалось на нормах обычного права, традициях, обычаях, переносимых из поколения в поколение служивыми людьми.

Приказная система с ее централизацией, бумажным делопроизводством и бесконтрольностью порождала волокиту, злоупотребления и взяточничество. К концу века приказная система пришла в упадок.

Коллежское делопроизводство

Коллегии - в России центральные отраслевые органы управления, созданные в первой четверти XVIII в.

Начало этого периода в истории отечественного делопроизводства соотносят с реформами Петра I. Именно он создал российскую бюрократическую систему, определившую работу с документами.

Взамен устаревшей системы приказов в 1717-1718 было создано 12 коллегий, каждая из которых ведала определенной отраслью или сферой

управления и подчинялась Сенату. В 1720 г. был подготовлен и подписан Петром I «Генеральный регламент», который определял задачи, функции, структуру и порядок работы коллегий - основного звена высших органов государственного управления.

В «Генеральном регламенте» 1720 г. давались общие правила составления документов, устанавливались требования к написанию отдельных реквизитов.

Для многих документов были установлены официальные бланки и разработан формуляр - правила расположения реквизитов на листе бумаги. Изменилась и форма документов. Были отменены столбцы, они заменялись тетрадами. Появилось понятие «гербовая бумага», на которой изготавливались документы для высших органов управления. В «Генеральном регламенте» были подробно описаны правила удостоверения отдельных документов, на пример было указано, что протоколы подписываются всеми членами коллегии. Также им был установлен порядок пользования печатями.

Коллежское делопроизводство было более прогрессивно по сравнению с приказным делопроизводством. Появились упорядоченные системы регистрации. Регистрация документов велась в специальных журналах.

В период коллежского делопроизводства были заложены основы организации учета и хранения документов, именно в этот период появилось название «архив». «Генеральный регламент» установил иметь два архива - общий для всех коллегий и специальный архив для коллегий иностранных дел и финансовой.

Генеральный регламент стал фактически первым законодательным актом в России, регулирующим вопросы работы с документами в центральных государственных учреждениях.

Генеральный регламент подробно определял порядок работы коллегий и решения в них дел, он давал законченную организационную форму и систему норм по документированию деятельности коллегий. Таким образом, «Генеральный регламент» закрепил законодательно порядок работы с документами с момента их создания до архивного хранения.

В целом реформы государственного аппарата установили в России единообразную систему организационного устройства и делопроизводства государственных учреждений на основе бюрократического централизма.

Министерское делопроизводство

Министерства (от лат. *ministro* - служу, управляю) - в России центральные отраслевые учреждения, созданные в 1802 г., упраздненные после октября 1917 г. и восстановленные в 1946 г.

Манифестом от 8 сентября 1802 г. в России были созданы первые восемь министерств, в замен существовавших Петровских коллегий. Кол-

легии были сохранены и расписаны между министерствами. В некоторых случаях в министерство вошла одна коллегия, в других - несколько. Между министерствами и коллегиями установились довольно сложные отношения. Смешение двух начал в системе управления порождало медлительность в разрешении дел, путаность делопроизводства, не было четкости в организации работы.

Строгая регламентация делопроизводства привела к созданию канцелярий - структурных частей учреждений, где было сосредоточено все «письмоводство».

Процесс делопроизводства делился на следующие этапы:

- порядок вступления дел;
- движение (производство) дел;
- отправление дел;
- ревизия.

Переписка была строго регламентирована. Употребление того или иного вида документа в переписке зависело от степени подчинения учреждения и должностных лиц.

Так же был строго регламентирован порядок прохождения документа по инстанции. В каждой инстанции входящие и исходящие документы должны были регистрироваться в журналах: общих в канцелярии и департаментах и частных в отделениях канцелярии и департаментах. Общие и частные журналы состояли из трех частей: 1. для регистрации документов верховной власти; 2. текущих документов; 3. секретных документов.

Дела, решаемые в департаментах делились на три категории: неотложные; не терпящие времени; обычные.

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ:

1. Как связаны понятия «документ» и «информация»?
2. Какое значение имеют информация и документы в жизни человека и общества?
3. Какое определение понятия «документ» дано в Федеральном законе «Об информации, информатизации и защите информации» и в ГОСТ Р51141-98?
4. Как развивалось понятие «документ»?
5. Дайте определение понятия «документооборот».
6. Каковы основные этапы документооборота?
7. Назовите основные этапы развития работы с документами.
8. Каковы характерные черты развития приказного делопроизводства?
9. В чем значение Генерального регламента 1720 для развития работы с документами?

10. Почему коллежское делопроизводство считается прогрессивней по отношению к приказному?
11. Когда и почему возникло министерское делопроизводство?
12. Какие можно выделить особенности в организации работы с документами в период министерского делопроизводства?

Тема 2. Классификация документов

Функции документов

Для понимания эволюции документа важно изучать вопрос о его функциях. Функция документа есть его целевое назначение, присущее ему независимо от того осознана эта функция автором или нет. Любой документ обладает определенными функциями, выяснение которых важно для определения цели создания документа, для его классификации и изучения роли в данной социальной структуре и экономической системе. Автор документа, фиксируя информацию не всегда программирует какую-либо функцию. Документ полифункционален (многофункционален), т.е. содержит в себе различные функции, которые с течением времени меняют свое доминирующее значение. Выделяются функции общие и специальные. Общие - это информационная, социальная, коммуникативная, культурная; специальные - управленческая, правовая, функция исторического источника, функция учета.

Информационная функция определяется потребностью в запечатлении информации с целью сохранения и передачи и присуща всем без исключения документам. Причина появления любого документа - необходимость фиксировать информацию о фактах, событиях, явлениях, практической и мыслительной деятельности.

Информацию, содержащуюся в документах можно подразделить на: 1) ретроспективную (относящуюся к прошлому); 2) оперативную (текущую); 3) перспективную (относящуюся к будущему). Существуют и другие классификации информации. Например, разделение на первичную и вторичную; по жанрам; видам; носителям и проч.

Каждый документ имеет информационную емкость (или информационный потенциал), т.е. количество и качество информации. Информационная емкость характеризуется такими показателями: полнота, объективность, достоверность, оптимальность, актуальность информации, ее полезность и новизна. Чем выше эти показатели, тем ценнее документ.

Социальная функция тоже присуща многим документам, т.к. создаются они для удовлетворения различных потребностей как общества в целом, так и отдельных его членов. Документ также сам может влиять на социальные отношения них в зависимости от назначения, роли в данном обществе, причем может не только стимулировать их развитие социальных процессов, но и тормозить.

Коммуникативная функция выполняет задачу передачи информации во времени и пространстве, информационной связи между членами общества. Без обмена сведениями, мнениями, идеями социальные связи не мо-

гут поддерживаться. Можно выделить две категории документов, в которых ярко выражена коммуникативная функция:

1. документы, ориентированные в одном направлении (законы, указы, распоряжения, приказы, инструкции, жалобы, докладные записки и др.);
2. документы двустороннего действия (деловая и личная переписка, договорные документы и т.д.).

Культурная функция - способность документа сохранять и передавать культурные традиции, эстетические нормы, ритуалы, принятые в обществе (кинофильм, фотография, научно-технический документ и др.).

Управленческая функция выполняется официальными документами, которые специально созданы для целей и в процессе управления (законы, положения, уставы, протоколы, решения, сводки, отчеты и др.). Эти документы играют большую роль в информационном обеспечении управления, они многообразны, отражают различные уровни принятия решений.

Правовая функция присуща документам, в которых закрепляются изменения правовых норм и правонарушений. Можно выделить две категории документов, наделенных правовой функцией: изначально обладающие ею и приобретающие ее на время. В первую группу входят все документы, устанавливающие, закрепляющие, изменяющие правовые нормы и правоотношения или прекращающие их действие, а также другие документы, влекущие за собой юридические последствия. Сюда относятся все правовые акты органов государственной власти (законы, указы, постановления и др.), судебные, прокурорские, нотариальные и арбитражные акты, все договорные, удостоверительные документы (паспорта, пропуска, удостоверения и т.д.) и оправдательно-финансовые документы (накладные, приходные ордера, счетно-платежные требования и т.п.). Ко второй категории относятся документы, которые на время приобретают эту функцию, являясь доказательством каких-либо фактов в суде, органах следствия и прокуратуре, нотариате, арбитраже. В принципе любой документ может быть доказательством и тем самым временно будет наделен правовой функцией.

Функция исторического источника изучается исторической наукой. Существует две точки зрения: первая - документ становится историческим источником с момента передачи его на архивное хранение; вторая - документ наделяется этой функцией с момента его возникновения, но осознается эта функция человеком лишь когда документ поступает в архив. Таким образом, эта функция начинает доминировать в документе, если он выступает как источник информации для историка, исследующего ту или иную проблему.

Функция учета дает не качественную, а количественную характеристику информации, связанной с хозяйственными, демографическими и иными социальными процессами с целью их анализа и контроля. Основные виды учета - статистический, бухгалтерский, оперативный отражаются в статистических и финансово-экономических документах, плановой, отчетной, документации.

Перечисленные функции можно подразделить на функции оперативного характера, время действия которых ограничено (управленческая, правовая, учета) и функции постоянно действующие (информационная, социальная, исторического источника). Например, аттестат зрелости содержит информационную, культурную, социальную, правовую и функцию исторического источника.

Способы документирования

Документирование - запись информации на различных носителях по установленным правилам.

Носитель документированной информации - материальный объект, используемый для закрепления и хранения на нем речевой, звуковой или изобразительной информации, в том числе в преобразованном виде. Средства документирования - орудия, используемые человеком для создания документов (простые, механические, электромеханические). К средствам документирования относятся пишущие машины, компьютерная техника, магнитофоны, диктофоны, фото, кино, видео техника.

В зависимости от того, какое средство документирования используется, различают и способы документирования.

Текстовое документирование

Текстовый документ: документ, содержащий звуковую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи. Текстовое документирование получило самое широкое распространение. С его помощью документируется деятельность государственных учреждений, предприятий и отдельных лиц.

Техническое документирование

Техническое документирование является способом запечатления технической мысли. Технические документы - обобщающее название документов, отражающих результат строительного и технологического проектирования, конструирования, инженерных изысканий и других работ по строительству зданий и сооружений и изготовлению изделий промышленного производства. Технические документальные материалы ведут записи процессов труда, средств производства (чертежи, рисунки, расчеты, графики, технические описания и др.).

Фотокино-видеодокументирование

Фотодокумент - изобразительный документ, созданный фотографическим способом. Особенность фотодокументов - возникают в момент событий, поэтому они благодаря точности, наглядности имеют большую ценность и находят широкое применение в различных областях деятельности человека: в медицине, науке, искусстве, в судебной практике, в журналистике и т.д. С помощью микрофотокопирования получают копии документов.

Киногодокумент - изобразительный и аудиовизуальный документ, созданный кинематографическим способом. Киногодокумент отражает события в динамике, движении.

Фонодокумент - документ, содержащий звуковую информацию, зафиксированную любой системой звукозаписи. Аудиовизуальные документы широко применяются.

Документы на машинных носителях. Электронное документирование

С помощью специальных материальных носителей, на которых данные фиксируются специальными условными обозначениями, создаются документы с информацией в форме, понятной только машине. Чтобы человек мог прочесть информацию, обработанную машиной, ее нужно преобразовать в вид, пригодный для визуального восприятия.

Документ на машинном носителе - документ, созданный с использованием носителей и способов записи, обеспечивающих обработку его информации электронно-вычислительной машиной.

Появление машинного документирования не отменяет предшествующих способов записи информации. Наряду с традиционными видами документов появляются все более сложные нетрадиционные виды документов на новейших носителях.

Материальные носители информации

Для создания документов используются различные материальные объекты (бумага, магнитные и оптические диски, киноплёнка и др.), которые служат для закрепления и хранения на них речевой, звуковой или изобразительной информации. Одна из возможных классификаций носителей информации может быть представлена следующим образом: 1) бумажные носители (носители информации на бумаге нечувствительные, носители для репрографических процессов - термобумага, диазобумага, фотоплёнка, калька и т.д.), 2) микроносители визуальной информации, 3) звуконосители, 4) видеоносители, 5) магнитные носители, 6) перфоносители магнитные для записи кодированной информации.

Информатизация общества, бурное развитие микрографии, компьютерной техники и проникновение ее во все сферы человеческой деятельности определили появление документов на новейших, нетрадиционных, т.е. небумажных носителях информации.

Понятие «новейший» и «нетрадиционный» документ во многом условны и служат для названия группы документов, которые в отличие от традиционных, т.е. бумажных, как правило, требуют для воспроизведения информации использование технических средств. К этой группе принадлежат документы в виде фильмов, микрофиш, звуковых магнитных записей, а также в виде дискетных носителей для компьютерного чтения (дисков, дискет) и т.п.

Документы на новейших носителях информации относятся к классу технически-кодированных, содержащих запись, доступную для воспроизведения только с помощью технических средств, в том числе звуковоспроизводящей, проекционной аппаратуры или компьютера.

Свойства документа

Как и всякий объект, документ обладает множеством свойств (отличительных качеств). Принято выделять несколько основных свойств документа, которые характеризуются соответствующими признаками: юридическая сила, оригинальность, подлинность, копияность.

Юридическая сила документа. Это свойство быть подлинным доказательством тех фактов, событий и действий, которые отражены в документе.

На приобретение документом юридической силы влияет:

– Соблюдение организацией, ее должностными лицами, готовящими документ, положений действующего законодательства.

– Документирование предполагает соблюдение установленных правил записи информации. Эти правила специфичны для каждого типа документов и регламентируются ГОСТами и другими нормативно-методическими материалами.

Юридическая сила документа - свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком его оформления.

Юридическая сила документа может быть обеспечена установленным для каждой разновидности документов комплексом реквизитов, т.е. обязательных элементов оформления документов: наименование организации - автора документа, подпись, дата, регистрационный номер документа, гриф утверждения, печать и др.

Оригинальность документа. Слово «оригинал» происходит от латинского слова «originalis», что означает - первоначальный, самобытный. Признаком оригинала является его уникальность.

Оригиналы документов по своему внешнему виду могут быть беловиками и черновиками.

Черновик - это документ в предварительной редакции. Черновой документ: рукописный или машинописный документ, отражающий работу автора или редактора над его текстом.

Беловик - это последняя, переписанная или перепечатанная набело редакция документа. Беловой документ: рукописный или машинописный документ, текст которого переписан с черного документа или написан без помарок и исправлений.

Для служебных документов оригиналом является беловик, подписанный должностными лицами, с приложением, в ряде случаев, печати.

Оригиналы служебных документов могут печататься на бланках.

Копийность документов. Копия документа - это документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридическую силу.

Выписка - копия части документа. Выписка должна содержать воспроизведение полного текста решения по определенному вопросу. Юридическую силу выписка приобретает после ее заверения должностным лицом организации или нотариусом.

Юридическая сила копий:

1. копия должна содержать точный текст подлинника (включая и бланк, на котором подготовлен документ), расшифровку печатей, подписей должностных лиц.
2. свидетельство юридической силы копии документа - отметка о ее заверении.

Классификация документов по различным признакам

Документ, который создан в обществе, входит в соответствующую систему документации в качестве ее элемента. Отдельные виды и разновидности документов составляют систему документации.

Важнейшим признаком для классификации документов является его содержание. Служебные документы могут подразделяться: по административным вопросам; материально-техническому снабжению; планированию; оперативной деятельности; бухгалтерскому учету; подготовке и расстановке кадров; финансово-кредитным и внешнеторговым вопросам и т.д.

Все документы, обращающиеся на предприятии, могут классифицироваться по следующим признакам.

По наименованию существует множество разновидностей документов. Приведем лишь некоторые: приказы, распоряжения, планы и отчеты, акты, протоколы, договоры, уставы, инструкции, справки, докладные, объяснительные записки, служебные письма, телеграммы, стандарты, технические условия, платежные требования и поручения, доверенности и т.д.

По способу фиксации информации документы бывают письменные (рукописные, машинописные, типографские, подготовленные на множительных аппаратах, напечатанные на персональных компьютерах), графические и фотофоно-кинодокументы.

По степени сложности документы классифицируют на простые и сложные. Простые - это документы, в которых рассматривается один вопрос, в сложных освещается несколько вопросов.

По степени гласности различают документы открытые (несекретные) и документы с ограниченным доступом. Документы с ограниченным доступом бывают разной степени секретности: совершенно секретные, секретные, документы для служебного пользования (ДСП), с грифом "конфиденциально".

По юридической силе документы подразделяют на подлинные и подложные. Подлинные документы бывают действительные и недействительные. Недействительным документ становится в результате истечения срока действия или отмены его другим документом.

По срокам исполнения документы классифицируются на срочные и несрочные. Срочными являются документы со сроками исполнения, установленными законом и соответствующими правовыми актами, а также телеграммы и другие документы с грифом «срочно».

По происхождению документы классифицируют на служебные, подготовленные на предприятиях, в организациях, и личные (письма граждан с изложением жалоб, предложений, просьб).

По срокам хранения документы делятся на документы временного и постоянного срока хранения. Документы временного хранения в свою очередь подразделяются на документы со сроком хранения до 10 лет и свыше 10 лет.

По степени обязательности документы бывают информационные, содержащие сведения и факты о производственной и иной деятельности организаций, и директивные - обязательные для исполнения, носящие характер юридической или технической нормы.

По степени унификации различают документы индивидуальные, типовые, трафаретные, примерные и унифицированные в виде анкеты и таблицы. Индивидуальные документы разрабатываются конкретными организациями для внутреннего пользования. Типовыми являются доку-

менты, создаваемые вышестоящими органами для организаций с однородными функциями и носят обязательный характер. Трафаретные документы имеют заранее напечатанный текст с пробелами, которые заполняются при окончательном оформлении документа в зависимости от конкретной ситуации. Такие документы перспективны, т.к. экономят время на подготовку. Примерные документы носят ориентировочный характер и используются для составления и оформления документов по аналогии.

Системы документации. Оформление управленческих документов

Деятельность учреждения, организации, предприятия отражается в различных документах, которые взаимосвязаны и составляют системы документации, применяемые в определенной сфере. Можно назвать множество систем документации, которые классифицируются по различным признакам (территориальному, функциональному, уровню управления и т.п.). Выделяют функциональные системы документации - организационно-распорядительная, плановая, отчетно-статистическая и др., т.е. присущие всем органам управления.

У нас в стране в связи с развитием автоматизации управленческих процессов разработаны унифицированные системы документации. Определение, назначение, состав унифицированной системы документации устанавливаются ГОСТами. Документы различных систем должны иметь унифицированную форму.

Унифицированная система документации (УСД) - система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

Можно дать классификацию систем документации, соотношение которых в делопроизводстве разных учреждений неодинаково:

1. Организационные документы (уставы, положения, инструкции, штатные расписания и др.).
2. Распорядительная документация (постановления, решения, приказы, распоряжения и др.).
3. Информационно-справочные документы и справочно-аналитическая документация.
4. Плановая документация.
5. Отчетно-статистическая документация.
6. Кадровая документация.
7. Бухгалтерская документация.

Перечень можно было бы дополнить другими группами документов: договорная документация, протокольная документация коллегиальных органов управления, налоговая, документация по социальной защите (для соответствующих организаций).

Среди большого разнообразия документов предприятий и организаций, входящих в перечисленные группы, организационно-распорядительная управленческая документация (ОРД) занимает центральное место. ОРД классифицируется на три группы: 1) организационные документы (уставы, положения, инструкции, штатное расписание и др.); 2) распорядительная документация (приказы, распоряжения, постановления, решения, указания и др.); 3) Информационно-справочная документация (письма, акты, протоколы, справки и др.).

ОРД входит в состав других систем (кадровая, бухгалтерская документация и др.), так называемых специальных систем. К сожалению, на практике, во многих случаях, различные группы документов работают по своим правилам, не объединенными едиными принципами.

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ.

1. Почему информационная функция присуща всем документам?
2. Какие документы наделены правовой функцией изначально, т.е. данная функция заложена сознательно автором в момент создания документа?
3. Почему документ полифункционален?
4. Какие способы документирования можете назвать?
5. Какие новые носители информации Вы знаете?
6. Что влияет на приобретение документом юридической силы?
7. Какие классификации документа и по каким признакам можно дать?
8. Почему законы предписывают обязательность документирования информации?
9. К каким документам относятся акты, письма, факсы, докладные записки?
10. Какой документ определяют порядок образования, компетенцию организации, ее функции, задачи, порядок работы.
11. Как ведется нумерация приказов по основной деятельности?
12. Какой документ создается и оформляется секретарем в результате проведения производственного совещания у руководителя?
13. Какой документ содержит информацию с правами, обязанностями и функциями работника?
14. Какой документ составляется комиссией при выделении документов к уничтожению?

15. В каком документе Вы, как руководитель структурного подразделения обоснуете свои предложения для руководства фирмы по расширению вашего отдела?

Тема3. Стандартизация и унификация документооборота

В настоящее время в Российской Федерации действует ряд общегосударственных нормативно-правовых актов, регламентирующих наиболее общие правила подготовки, оформления и организации работы с документами в организациях и учреждениях.

Нормативно-методическая база делопроизводства включает в себя:

- указы, распоряжения президента Российской Федерации, постановления и распоряжения правительства Российской Федерации, регламентирующие документационное обеспечение на федеральном уровне;
- правовые акты федеральных органов исполнительной власти (министерств, ведомств, комитетов и др.) как общепрофессионального, так и ведомственного характера;
- правовые акты нормативного и инструктивного характера, методические документы по делопроизводству учреждений, организаций и предприятий;
- государственные стандарты на документацию;
- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- Государственную систему документационного обеспечения управления. Основные требования к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ);
- законодательные акты Российской Федерации и субъектов Российской Федерации в сфере документации;
- нормативные документы по организации управленческого труда и охране труда.

Унификация и стандартизация

Унификация документов - установление единого комплекса видов и разновидностей документов для аналогичных управленческих ситуаций, разработка единых форм и правил их составления, оформление и создание трафаретных текстов. Объекты унификации:

1. форма документов и состав включаемых в нее реквизитов,
2. системы документации,
3. тексты документов,
4. виды и разновидности документов.

Разрабатываемые унифицированные формы объединяются в унифицированные системы документации.

Унификация документов проводится в целях:

- сокращения количества применяемых документов,
- типизации их форм,

- снижения трудоемкости их обработки,
- достижения информационной совместимости различных систем документации по одноименным и смежным функциям управления,
- более эффективного использования оргтехники.

Стандартизация документов - это форма юридического закрепления проведенной унификации и уровня ее обязательности (государственный стандарт - ГОСТ, отраслевой стандарт - ОСТ, республиканский стандарт - РСТ). Применение стандартов повышает качество документов.

Правовые основы стандартизации в Российской Федерации устанавливает закон, а также государственные стандарты. Унификация и стандартизация тесно связаны.

Управление стандартизацией в стране осуществляет Госстандарт России.

В делопроизводстве существуют единые требования и правила оформления документов управления, которые установлены государственными нормативными актами.

Схема соотношения понятий приведена на рисунке 1.

Государственный комитет стандартов Совета Министров СССР по науке и технике постановлением N 435 от 4 сентября 1973 года одобрил "Единую государственную систему делопроизводства" (основные положения) и рекомендовал министерством и ведомством руководствоваться ей с целью усовершенствования делопроизводства в центральных аппаратах, а также в подведомственных им учреждениях, организациях и на предприятиях.

Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД) - это научно упорядоченный комплекс основных положений, норм, правил и рекомендаций, которые означают и регламентируют процесс делопроизводства, начиная с момента поступления или изготовления документов и до их сдачи в архив. Государственные стандарты (ГОСТы), которые вошли в состав этой системы, вводятся одновременно с ней. Основное назначение ЕГСД – способствовать рационализации и унификации документальных процессов в деятельности государственного аппарата на разных уровнях управления.

В рамках ЕГСД разработаны унифицированные системы документации (УСД) – это система документации, созданная по единым правилам и требованиями, содержащая информацию необходимую для определенной сферы деятельности. В настоящее время действует 20 УСД. Среди них плановая, отчетно-статистическая, финансовая, организационно-распорядительная, по материально-техническому снабжению и др.

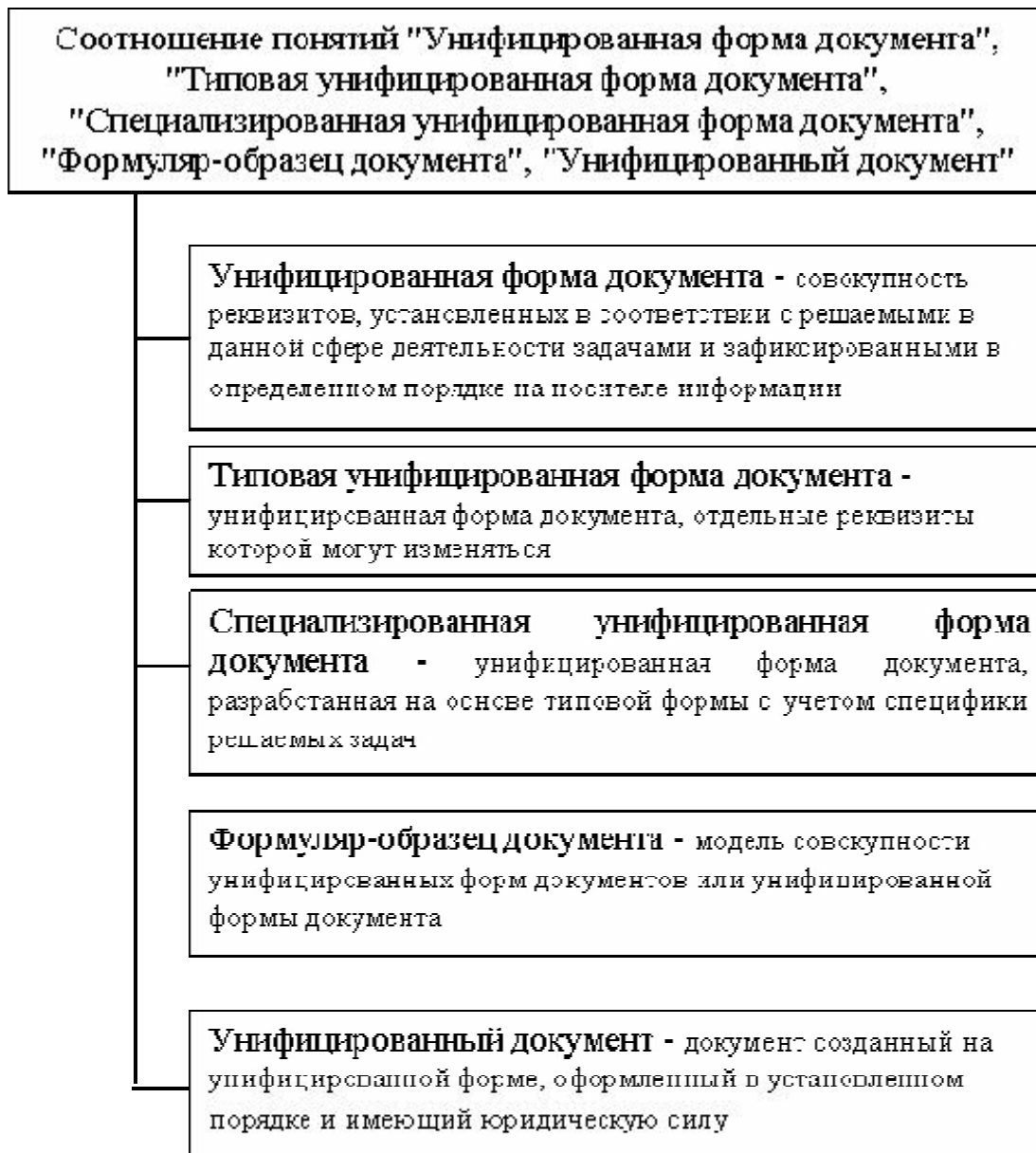


Рисунок 1

С внедрением в делопроизводство компьютерной техники основные положения ЕГСД были переработаны в другой документ «Государственная система документационного обеспечения управления. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. Основные положения» (ГСДОУ). 1988 г. Этот документ устанавливает общие требования по документированию управленческой деятельности и организации работы с документами на предприятиях.

Нормативные правовые акты, регламентирующие документационное обеспечение на федеральном уровне

Документы, создаваемые и накапливаемые в деятельности организаций и учреждений, составляют основную часть ее информационных ресурсов.

Определения ключевых понятий в сфере информации – «информация», «информационные технологии», «документированная информация», «обладатель информации», «доступ к информации» закреплены в Федеральном законе Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

Данный закон регулирует отношения, возникающие при:

- осуществлении права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации;
- применении информационных технологий;
- обеспечении защиты информации.

Закон устанавливает принципы правового регулирования отношений в сфере информации, информационных технологий и защиты информации:

- поиск, получение, передача, производство и распространение информации законными способами;
- ограничение доступа к информации устанавливается только федеральными законами;
- свободный доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, кроме случаев, установленных федеральными законами;
- достоверность информации и своевременность ее предоставления;
- недопустимость сбора, хранения, использования и распространения информации о частной жизни лица без его согласия;
- недопустимость установления нормативными правовыми актами каких-либо преимуществ применения одних информационных технологий перед другими.

Закон вводит классификацию информации в зависимости от порядка ее распространения:

- информация, свободно распространяемая;
- информация, предоставляемая по соглашению лиц;
- информация, которая в соответствии с федеральными законами подлежит предоставлению;
- информация, распространение которой ограничивается или запрещается.

Закон так же определяет виды информации, на которые не может быть ограничен доступ – нормативные правовые акты, информация о состоянии окружающей среды, информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, информация из открытых фондов библиотек, музеев и архивов.

Закон отдельными статьями определяет:

- ограничения доступа к информации,

- распространение информации или предоставление информации,
- документирование информации.

Закон устанавливает, что информационные системы включают в себя государственные информационные системы, муниципальные информационные системы и иные информационные системы, а так же определяет полномочия государственных информационных систем и использование информационно-телекоммуникационных систем.

Закон Российской Федерации от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне» регулирует отношения, возникающие в связи с отнесением сведений к государственной тайне, их засекречиванием или рассекречиванием и защитой в интересах обеспечения безопасности Российской Федерации. Закон определяет полномочия органов государственной власти и должностных лиц в области отнесения сведений к государственной тайне, а также устанавливает перечень сведений, составляющих государственную тайну: в военной области, в области экономики, науки и техники, в области внешней политики и экономики; в области разведывательной, контрразведывательной и оперативно-розыскной деятельности, распространение которых может нанести ущерб безопасности Российской Федерации. Так же, законом установлены порядок и условия распоряжения сведениями, составляющими государственную тайну, определены органы защиты государственной тайны.

Положения данного закона нашли развитие в постановлении Правительства Российской Федерации от 04 сентября 1995 года № 870 «Об утверждении Правил отнесения сведений, составляющих государственную тайну, к различным степеням секретности», Указах Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 года № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» и от 24 января 1998 года № 61 «О перечне сведений, отнесенных к государственной тайне».

В условиях жесткой конкуренции необходимо сохранять сведения, содержащие коммерческую тайну предприятия (организации). Условия при которых информация предприятия может быть отнесена к коммерческой тайне перечислены в статье 139 части 1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Закон Российской Федерации от 07 июля 1993 года № 5341-1 «Основы законодательства Российской Федерации об архивном фонде Российской Федерации и архивах» определяет понятия основных терминов архивного дела (Архивный фонд Российской Федерации, архивный документ, архивный фонд, архив, архивное дело). Регулирует формирование, организацию, хранение, учет, использование архивов и архивных фондов и управление ими в целях сохранности архивных документов и дальнейшего их использования в интересах граждан, общества и государства.

С целью внедрения «Основ законодательства об архивном фонде Российской Федерации и архивах» был принят Указ Президента Российской Федерации от 17 марта 1994 года № 552 «Об утверждении положения об архивном фонде Российской Федерации». Положение об архивном фонде Российской Федерации регламентирует вопросы организации комплектования, хранения, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации, выделяя государственную часть архивного фонда Российской Федерации и негосударственную часть архивного фонда Российской Федерации.

Согласно «Положению о Федеральной архивной службе России» (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 1998 года № 1562) и указанным выше нормативным актом Федеральная архивная служба осуществляет государственное регулирование делопроизводства, межотраслевое организационно-методическое руководство, контроль за организацией документов в делопроизводстве, координацию развития государственной системы делопроизводства и унифицированных систем документации.

Изображение Государственного герба на бланках документов высших органов государственной власти регламентируется Федеральным конституционным законом от 25 декабря 2000 года № 2-ФКЗ «О государственном гербе Российской Федерации».

Изображение герба субъектов Российской Федерации на бланках и документах регламентируется нормативными актами субъектов Российской Федерации.

Закон Российской Федерации от 25 октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» регламентирует использование государственного языка в официальных документах.

Закон Российской Федерации от 23 сентября 1992 г. № 3520-1 «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименования мест происхождения товаров» устанавливает - понятие «товарный знак и знак обслуживания», виды товарных знаков, порядок регистрации товарного знака, порядок использования товарного знака на официальных бланках.

Порядок применения печатей и штампов, их формы, размеры, реквизиты устанавливает Постановление правительства Российской Федерации от 27 декабря 1995 г. № 1268 «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации».

«Правила оказания услуг почтовой связи» утверждены постановлением правительства Российской Федерации от 26 сентября 2000 г. № 725. В статье 63 данных правил, установлены правила оформления и последовательность расположения элементов в почтовом адресе.

В соответствии с Законом Российской Федерации «О стандартизации» к нормативным документам по стандартизации действующим на территории Российской Федерации относятся:

- государственные стандарты Российской Федерации (государственные стандарты);
- международные (региональные) стандарты, применяемые в установленном порядке;
- общероссийские классификаторы технико-экономической информации;
- стандарты отраслей;
- стандарты предприятий;
- стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений.

Государственные стандарты на документацию

ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Данный стандарт разработан Всероссийским научно-исследовательским институтом документоведения и архивного дела (ВНИИДАД) Федеральной архивной службы России. Стандарт принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 03 2003г. № 65-ст. Дата введения стандарта с 2003.07.01.

Стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, предприятий, организаций и их объединений независимо от формы собственности и организационно-правовой формы.

Стандарт установил состав реквизитов документов, требования к их оформлению, требования к бланкам и оформлению документов, требования к изготовлению, учету, использованию и хранению бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, гербов субъектов Российской Федерации.

ГОСТ Р 51141 - 98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», разработан Всероссийским научно-исследовательским институтом документоведения и архивного дела (ВНИИДАД) Федеральной архивной службы России. Данный стандарт принят Постановлением Госстандарта России от 27 февраля 1998 г. № 28 и введен в действие с 1999.01.01.

Термины в нем расположены по трем разделам: «Общие понятия», «Делопроизводство», «Архивное дело». В раздел «Общие понятия» включены термины, используемые как в области делопроизводства, так и в архивном деле. В раздел «Делопроизводство» вошли два подраздела: «Документирование», «Организация работы с документами». Раздел «Архивное дело» имеет три подраздела: «Организация документов Архивного фонда Российской Федерации», «Обеспечение сохранности документов», «Научно-информационная деятельность архивов». Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации

Основой для систематизации документов в справочных информационно-поисковых системах служит Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД), принятый и введенный в действие постановлением Госстандарта России от 30 января 1993 года № 299. Коды ОКУД являются идентификаторами форм документов и подлежат обязательному проставлению в бланках унифицированных форм при их типографском издании.

В него включены общероссийские (межотраслевые, межведомственные) унифицированные системы документации (УСД), обязательные для применения и документационного общения юридических лиц, которые состоят из определенного систематизированного набора унифицированных форм документов. Разделы ОКУД ведутся различными ведомствами с различной оперативностью и полнотой.

В общероссийском классификаторе управленческой документации представлены следующие унифицированные формы документов:

- Унифицированная система организационно-распорядительной документации;
- Унифицированная система первичной учетной документации;
- Унифицированная система Банковской документации;
- Унифицированная система финансовой, учетной и отчетной бухгалтерской документации бюджетных учреждений и организаций;
- Унифицированная система отчетно-статистической документации;
- Унифицированная система документации по труду;
- Унифицированная система документации пенсионного Фонда Российской Федерации;
- Унифицированная система внешнеторговой документации;
- Унифицированная система учетной и отчетной бухгалтерской документации предприятий.

Ведомственные нормативные акты

Важную часть нормативной базы подготовки и оформления документации составляют нормативно-правовые акты межведомственного и ведомственного характера, издаваемые министерствами, государственными комитетами, федеральными комиссиями и другими федеральными органами исполнительной власти: Росархивом; Минфином; Минюстом России и др.

Наиболее полным общетраслевым документом, регламентирующим работу с документами, является «Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ)». Данный документ одобрен коллегией Главархива СССР 27.04.88 и утвержден приказом Главархива СССР от 25.05.88 № 33.

В настоящее время в соответствии с федеральной целевой программой ведется разработка новой редакции ГСДОУ - системы положений, определяющих основные правила работы с документами в организациях. Система ориентирована и на коммерческие структуры. Она будет состоять из двух частей: нормативной и методической. В нормативной части определяются основные задачи и функции, правовое регулирование деятельности службы документационного обеспечения в организации, ее примерная структура, порядок подготовки и оформления документов; все этапы работы с ними: доставка, прохождение, обработка, учет, регистрация, контроль исполнения, информационно-справочная работа, оперативное хранение документов, поиск документов и информации; защита информационно-поисковых систем; подготовка документов в архив; порядок проведения экспертизы ценности документов; организация хранения документов.

Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти утверждена приказом Росархива от 27 ноября 2000г. № 68 и зарегистрирована в Минюсте Российской Федерации 26 декабря 2000 г. регистрационный № 2508.

Инструкция устанавливает порядок подготовки и оформления:

- проектов законодательных актов Российской Федерации;
- проектов актов президента Российской Федерации;
- проектов актов Правительства Российской Федерации;
- проектов нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации;
- особенности подготовки отдельных видов документов: приказов, распоряжений, положений, правил, инструкций, протоколов.

В ней расписана процедура организации документооборота и исполнения документов, построение поисковых систем для справочной работы,

организация контроля исполнения документов, порядок составления и работы с номенклатурой дел, формирование дел, составление описей дел, оперативное хранение дел и передача их на архивное хранение. В приложении даны образцы бланков отдельных видов документов (постановление, приказ, распоряжение, бланк письма, протокол), формы номенклатуры дел, описей, акты о выделении документов к уничтожению.

Основные правила работы ведомственных архивов, одобренные коллегией Главархива СССР 28.08.85 и утвержденные приказом Главархива СССР от 05.09.85 № 263, в большей своей части предназначаются архивным работникам. Данный нормативный документ состоит из 14 разделов. В разделах 2-4 детально освещены следующие вопросы:

- виды номенклатур дел, основные требования к их составлению, порядок составления и утверждения номенклатуры дел организации;
- порядок формирования дел в делопроизводстве;
- нормативно-методическая основа проведения экспертизы ценности документов;
- организация и порядок проведения экспертизы ценности документов в организации;
- оформление дел (подшивка, нумерация листов дела, составление описи документов дела, оформление обложки и т.д.) к передаче на архивное хранение;
- составление и оформление описей дел в делопроизводстве организации при передаче их на хранение в ведомственный архив.

В разделах с 5-14 подробно раскрывается работа с документами в архиве.

Несколько иным справочником, но также имеющим нормативный характер, является «Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения», утвержденный руководителем Федеральной архивной службы России 6 октября 2000 года.

Данный документ предназначен для использования в качестве основного нормативного документа при определении сроков хранения, отборе на хранение и уничтожение управленческих типовых документов в деятельности организации (учреждения) и распространяется на все организации, независимо от того, поступают их документы на хранение в государственные, муниципальные архивы или же не поступают.

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ

1. Дайте определение понятию «унификация документов». Какие объекты унификации знаете?
2. Что такое «унифицированные системы документации»?

3. Дайте определение понятию «стандартизация документов».
4. Приведите схему соотношения понятий, которые имеют место быть в унификации документов.
5. Какими нормативно-методическими документами регламентируется современное делопроизводство?
6. Каким документом регламентируется делопроизводство в федеральных органах исполнительной власти?
7. Какой ГОСТ устанавливает единые требования к организационно-распорядительным документам?
8. В каком документе закреплены требования к составлению номенклатуры дел и формированию дел?

Тема 4. Проектирование документов.

Оформление реквизитов

Каждый документ состоит из элементов, которые называются реквизитами. Различные документы имеют разный набор реквизитов. Совокупность реквизитов, определенным образом расположенных в документе, составляет формуляр этого документа. Формуляры, характерные для определенного вида документов называются типовыми. Графические модели или схемы построения документов имеют название «формуляр-образец».

Графическая модель образца документа устанавливает:

- форматы и размеры полей документов, входящих в состав унифицированной системы документации,
- требования к построению формуляра – образца: основные реквизиты, правила их расположения и требования к бланкам.

Формуляр-образец документа - модель построения документа, устанавливающая область применения, форматы, размеры полей, требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты.

ГОСТ Р 6.30-2003 определяет 30 реквизитов для организационно-распорядительных документов, входящих в Унифицированную систему организационно-распорядительной документации (УСОРД). Стандарт является нормативно-техническим (а не нормативно-правовым) документом.

Для оформления организационно-распорядительных документов, которые включены в ОКУД, ГОСТ Р 6.30–2003 в настоящее время является важнейшим регламентирующим нормативным документом.

В состав реквизитов включены:

- реквизиты, отражающие процессы создания самого документа, обеспечения его юридической силы:

- автор,
- дата,
- регистрационный номер,
- наименование вида,
- текст,
- подпись;

- отметки на документе, возникающие в процессе его подготовки:

- визы согласования документа,
- отметка об исполнителе,
- отметка о наличии приложений;

- отметки, возникающие в процессе последующей технологической обработки документа в делопроизводстве:

- отметка о поступлении документа в организацию,
- отметка о контроле и др.

С учетом требований действующего законодательства, которое является важнейшим организационным основанием для документирования, в состав реквизитов включены новые, позволяющие идентифицировать юридическое лицо — автора документа:

- 05 — основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;
- 06 — идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на (налоговый) учет (ИНН/КПП).

Произошло уточнение названия реквизита «печать» — реквизит 25 в стандарте назван «оттиск печати», название реквизита 30 «идентификатор электронной копии документа» заменило название реквизита 29 — «отметка для автоматического поиска документа».

С учетом схемы расположения реквизитов закрепляются два варианта бланков — угловой и продольный, каждый из которых используется по усмотрению предприятия или организации. Расположение реквизитов и границы зон на формате А4 продольного бланка приведены на рисунке 2.

Реквизиты управленческих документов:

- 01 - Государственный герб Российской Федерации;
- 02 - герб субъекта Российской Федерации;
- 03 - эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- 04 - код организации;
- 05 - основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;
- 06 - идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП);
- 07 - код формы документа;
- 08 - наименование организации;
- 09 - справочные данные об организации;
- 10 - наименование вида документа;
- 11 - дата документа;
- 12 - регистрационный номер документа;
- 13 - ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- 14 - место составления или издания документа;
- 15 - адресат;

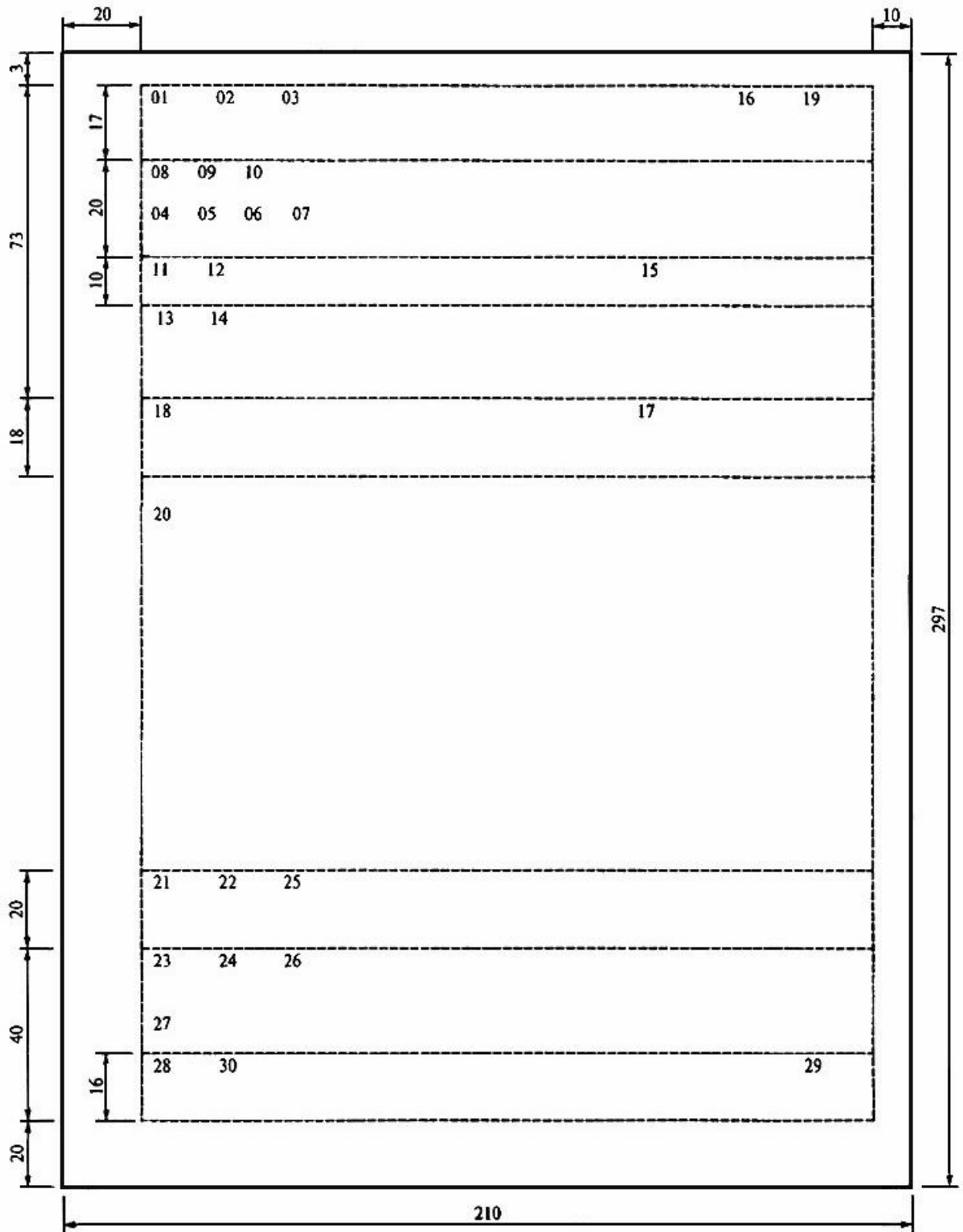


Рисунок 2

- 16 - гриф утверждения документа;
- 17 - резолюция;
- 18 - заголовок к тексту;
- 19 - отметка о контроле;
- 20 - текст документа;

- 21 - отметка о наличии приложения;
- 22 -подпись;
- 23 - гриф согласования документа;
- 24 - визы согласования документа;
- 25 – оттиск печати;
- 26 - отметка о заверении копии;
- 27 - отметка об исполнителе;
- 28 - отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- 29 - отметка о поступлении документа в организацию;
- 30 - идентификатор электронной копии документа.

Стандарт дает максимальный набор реквизитов, которые могут быть использованы при оформлении документов. В конкретном документе будет только часть реквизитов, место для которых очерчено графически.

Государственный герб Российской Федерации помещается на бланках документов в соответствии с Федеральным конституционным законом.

Герб субъекта Российской Федерации оформляют на бланках документов в соответствии с правовыми актами субъектов Российской Федерации. Диаметр изображения герба не должен превышать 20 мм.

Эмблему организации или товарный знак (знак обслуживания) используют на бланках организаций всех форм собственности в соответствии с уставом (положением об организации). Эмблему не воспроизводят на бланке, если на нем помещен Государственный герб Российской Федерации или герб субъекта Российской Федерации.

Код организации проставляют по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО) или по Общероссийскому классификатору органов государственного управления (ОКОГУ).

Код формы документа проставляют на бланке по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД).

Наименование организации, являющейся автором документа, должно соответствовать наименованию, закрепленному в её учредительных документах и указывается обязательно вне зависимости от того изготовлен документ на бланке или без него. При необходимости над наименованием организации помещается наименование вышестоящего ведомства.

Наименования организаций субъектов Российской Федерации, имеющих наряду с русским языком в качестве государственного национальный язык, печатают на двух языках - русском и национальном. Наименование филиала, территориального отделения, представительства, структурного подразделения организации указывают в том случае, если оно является автором документа, и располагают ниже наименования орга-

низации. Автором документа может быть должностное лицо, представляющее организацию.

Справочные данные об организации включают: почтовый адрес; номера телефонов и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.).

Наименование вида документа, составленного или изданного организацией, должно соответствовать видам документов, предусмотренным УСОД. В письме наименование вида документа не указывают.

Дата официального документа - реквизит официального документа, содержащий указанное на документе время его создания и (или) подписания, утверждения, принятия, согласования, опубликования. Датой распорядительного документа является дата его подписания или утверждения, для протокола - дата заседания (принятия решения), для акта - дата события. Если авторами документа являются несколько организаций, то датой документа является наиболее поздняя дата подписания. Дату документа оформляют арабскими цифрами в следующей последовательности: день месяца, месяц, год, например: 05.01.2000. Допускается оформление даты в следующей последовательности: год, месяц, день месяца. Например: 2000.01.05. Можно использовать словесно-цифровой способ оформления даты (без кавычек), например: 1 марта 2000 г.

Регистрационный номер документа состоит из его порядкового номера, который можно дополнить по усмотрению организации индексом структурного подразделения, индексом дела по номенклатуре дел, информацией о корреспонденте, исполнителях и др. сведениями например, 01-07/5. Регистрационный номер документа, составленного совместно двумя и более организациями, состоит из регистрационных номеров документа каждой из этих организаций, проставляемых через косую черту в порядке указания авторов в документе, например, 90/97.

Ссылка на регистрационный номер и дату документа включает регистрационный номер и дату документа, на который дается ответ и оформляется только на бланке письма.

Место составления или издания документа указывают в том случае, если затруднено его определение по реквизитам "Наименование организации" и "Справочные данные об организации". Место составления или издания указывают с учетом принятого административно-территориального деления, и оно включает только общепринятые сокращения. Местом составления или издания организационно-распорядительных документов считается место регистрации юридического лица.

Гриф ограничения доступа к документу - реквизит официального документа, свидетельствующий об особом характере информации, ограничивающий круг пользователей документа. Гриф ограничения доступа к

документу (секретно, конфиденциально и др.) проставляют без кавычек на первом листе документа на верхнем углу справа, и его можно дополнить данными, предусмотренными законодательством об информации, отнесенной к государственной тайне и конфиденциальной информации.

В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные или физические лица. Наименование организации и ее структурного подразделения указывают в именительном падеже.

Гриф утверждения документа: реквизит официального документа, придающий нормативный или правовой характер его содержанию. Документ утверждается должностным лицом (должностными лицами), коллегиальным органом или специально издаваемым документом. При утверждении документа должностным лицом гриф утверждения документа должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ (без кавычек - прописными буквами), наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения.

Резолюция документа: реквизит, состоящий из надписи на документе, сделанной должностным лицом и содержащей принятое им решение. Резолюция пишется на документе соответствующим должностным лицом и включает фамилии исполнителей, содержание поручения, подпись и дату, например:

Заголовок к тексту официального документа: реквизит документа, кратко излагающий его содержание. Заголовок согласуется с наименованием вида документа и может отвечать на вопросы: о чем (о ком)?, чего (кого)?, (кому)?, К тексту документов, оформленных на бланках А5, заголовок можно не составлять. Заголовок располагают слева сразу от полей над текстом, отступив от надписей бланка 2-3 межстрочных интервала. Сам заголовок должен содержать не более 28 знаков и печататься через 1 интервал, если состоит из двух строк.

Отметка о контроле - это отметка о контроле за исполнением документа, которую обозначают буквой "К", словом или штампом "Контроль", на левом поле документа на уровне заголовка к тексту.

Текст официального документа: информация, зафиксированная любым типом письма или любой системой звукозаписи, заключающая в себе всю или основную часть речевой информации документа. Текст документа составляют на русском или национальном языке в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации о государственных языках.

Подпись - реквизит документа, представляющий собой собственноручную роспись полномочного должностного лица. В состав реквизита "Подпись" входят: наименование должности лица, подписавшего документ (полное, если документ оформлен не на бланке документа, и сокра-

щенное - на документе, оформленном на бланке); личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия).

Гриф согласования - реквизит официального документа, выражающий согласие учреждения или его органа, не являющегося автором документа, с его содержанием. Гриф согласования документа состоит из слова СОГЛАСОВАНО (печатается прописными буквами, без кавычек), должности лица, с которым согласовывается документ (включая наименование организации), личной подписи, расшифровки подписи (инициалов, фамилии) и даты согласования.

Виза согласования документа - реквизит документа, выражающий согласие или несогласие должностного лица с содержанием документа. Согласование документа в пределах одной организации оформляют визой, которая включает наименование должности и подпись визирующего, расшифровку подписи (инициалы, фамилия) и дату

Печать заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, предусмотренных специальными нормативными актами. Например, документы, удостоверяющие права лиц, фиксирующие факты, связанные с финансовыми средствами и др.

При заверении соответствия копии документа подлиннику ниже реквизита «Подпись» проставляют: заверительную надпись «Верно»; должность лица, заверившего копию; личную подпись; расшифровку подписи (инициалы, фамилию); дату заверения.

Отметка об исполнителе включает фамилию (или фамилию, имя, отчество) исполнителя документа и номер его телефона. Отметку об исполнителе располагают на лицевой стороне или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу на 2-4 интервала ниже реквизита «подпись», печатают от левого поля.

Требования к бланкам документов

Служебные документы изготавливаются и размножаются на бумаге стандартного формата.

Бланк документа - набор реквизитов, идентифицирующих автора официального письменного документа.

Бланки документов в унифицированной системе организационно-распорядительской документации должны иметь поля не менее, мм: 20 - левое, 10 - правое, 15 - верхнее, 20 - нижнее.

Для организации, ее структурного подразделения, должностного лица устанавливают следующие виды бланков документов: 1) общий бланк; 2) бланк письма; 3) бланк конкретного вида документа, кроме письма.

Общий бланк используют для изготовления любых видов документов.

Бланки структурного подразделения организации или должностного лица проектируют в том случае, если руководитель подразделения или должностное лицо имеют право подписи. Можно проектировать бланки с угловым или продольным расположением реквизитом.

Общий бланк в зависимости от учредительных документов организации включает реквизиты: Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, эмблема организации или товарный знак (знак организации), код организации, наименование организации, место составления или издания документа. на общем бланке размещают отметки для реквизитов дата и регистрационный номер документа.

Бланк письма в зависимости от учредительных документов организации включает реквизиты: Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания), код организации, код формы документа, наименование организации, справочные данные об организации и при необходимости ограничительные отметки для верхних границ зон расположения реквизитов: дата документа, регистрационный номер документа, ссылка на регистрационный номер и дату документа.

Если общий бланк дополнить наименованием вида документа он становится бланком этого вида (например, приказа). Возможно создание бланка на двух языках, если организация ведет переписку с зарубежными партнерами.

Гербовые бланки могут создаваться только типографским способом на полиграфических предприятиях, имеющих свидетельство на такой вид деятельности. Эти бланки подлежат учету.

Кроме перечисленных бланков могут создаваться бланки письма структурных подразделений и должностных лиц.

Требования к изготовлению документов

Документы допускается изготавливать на пишущей машинке или при помощи печатающих устройств, средств вычислительной техники.

Отдельные внутренние документы, авторами которых являются должностные лица, допускается писать от руки (заявление, объяснительная записка и т.п.). При изготовлении документов на двух и более страницах вторая и последующие страницы должны быть пронумерованы. Номера страниц проставляют посередине верхнего поля листа. Допускается печатание документов с использованием оборотной стороны листа.

Все реквизиты документа (кроме текста), состоящие из нескольких строк печатаются через один межстрочный интервал. Составные части реквизитов отделяют друг от друга 1,5-2 интервала. Реквизиты оформляют через 2-3 интервала друг от друга. Максимальная длина строки каждого

реквизита (кроме тек-ста) - 28 знаков. Текст документа печатают через 1,5 интервала (на бланках А4).

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ

1. Что устанавливает графическая модель образца документа?
2. Приведите классификацию реквизитов, которые используются для оформления организационно-распорядительных документов.
3. Сколько реквизитов устанавливает ГОСТ Р 6.30-2003?
4. Какие варианты бланков существуют с учетом схемы расположения реквизитов?
5. Какие виды бланков может иметь организация, предприятие, фирма?
6. Чем отличается бланк для вида документа от бланка для письма?
7. Какие варианты расположения реквизитов установлены стандартом?
8. Где располагаются реквизиты «Государственный герб РФ», «Герб субъекта РФ», «Эмблема»?
9. В каких документах указывается реквизит «Справочные данные об организации»?
10. Какие способы оформления даты существуют?
11. Как называется условное обозначение документа, присвоенное ему при регистрации.
12. Какой реквизит содержит указания по исполнению документа?
13. В каком реквизите формулируется краткое изложение содержания документа?
14. Какие размеры бумаги используются для оформления управленческих документов?
15. Как проставляются номера страниц в документах, оформленных на двух или более листах?

Тема 5. Организация документооборота на предприятии

Основные правила организации документооборота в организации (учреждении)

Организация работы с документами - организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения.

Документооборот является важным звеном в организации делопроизводства в организации (учреждении), так как он определяет не только инстанции движения документов, но и скорость движения документов. В делопроизводстве документооборот рассматривается как информационное обеспечение деятельности аппарата управления, его документирования, хранения и использования ранее созданных документов.

Основными правилами организации документооборота являются:

- оперативное прохождение документа, с наименьшими затратами времени;
- максимальное сокращение инстанций прохождения документа (каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов);
- порядок прохождения и процесс обработки основных видов документов должны быть единообразными.

Основой структуры любого документооборота является документ. Все документы (традиционные на бумаге и на магнитных носителях) в комплексе должны быть согласованы путем соблюдения правил особенностей представления информации на каждом из носителей.

Организация документооборота - это правила, в соответствии с которыми должно происходить движение документов. Организация документооборота объединяет всю последовательность перемещений документов в аппарате управления организации (учреждения), все операции по приему, передаче, составлению и оформлению, отправке (и подшивке) документов в дело. Документооборот является важной составной частью делопроизводства и информационного обеспечения управления. Четко организованный документооборот ускоряет прохождение и исполнение документов в организации (учреждении).

Порядок прохождения документов и организация всех операций при работе с ними, должен быть регламентирован инструкцией по делопроизводству в организации (учреждении) и табелем унифицированных форм документов.

Разделяют централизованный документооборот и документооборот уровня структурного подразделения. В централизованный документообо-

рот входит вся документация, подлежащая централизованной регистрации. Документы, учитываемые только в структурных подразделениях, составляют документооборот уровня структурного подразделения.

Как правило, централизованный документооборот представлен организационно-распорядительной документацией, а документооборот уровня структурного подразделения - специализированной документацией, обеспечивающей основные направления деятельности организации (в него могут входить и организационно-распорядительные документы).

Выделяют три основных типа документов, составляющих централизованный документооборот.

Входящие. Входящий документ - документ, поступивший в учреждение. Большинство входящих документов должны порождать соответствующие исходящие, в установленные сроки. Сроки могут быть установлены нормативными актами, предписывающими то или иное время ответа на соответствующий входящий документ или могут быть указаны непосредственно во входящем документе.

Исходящие. Исходящий документ - официальный документ, отправляемый из учреждения. Большинство исходящих документов являются ответом организации на входящие документы. Некоторая часть исходящих документов готовится на основе внутренних документов организации. Небольшое число исходящих документов может требовать поступления входящих документов (например запросы в другие организации).

Внутренние. Внутренний документ - официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации. Данные документы используются для организации работы учреждения (организации), так как они обеспечивают целенаправленное решение управленческих задач в пределах одной организации. К внутренним документам относятся организационно-правовые, организационно-распорядительные документы. Самостоятельные группы внутреннего документооборота составляют протоколы и акты, плановые и отчетные документы, документы по учету материальных и денежных средств, оборудования, внутренняя служебная переписка (докладные, объяснительная записка), личного состава и т.д.

Схема движения и технология обработки документов

Входящие документы

Документы, поступившие, в организацию начинают свой путь к исполнению с экспедиции (структурного подразделения общего отдела). Там они подвергаются экспедиционной обработке, которая заключается в проверке правильности доставки корреспонденции, вскрытии конвертов, проверке целостности вложений и предварительной сортировке докумен-

тов на регистрируемые и нерегистрируемые. Нерегистрируемые документы и документы с пометкой "лично" передаются по назначению. В организации (учреждении) обязательно составляется перечень нерегистрируемых документов, который ежегодно пересматривается.

Схема обработки входящих документов приведена на рисунке 3.

Регистрируемые документы делятся на два потока:

1. Документы на имя руководителя и без указания конкретного адреса;
2. Документы в адрес структурных подразделений.

Документы первого потока передаются в канцелярию, второго потока - в структурные подразделения. При централизованной регистрации все выше указанные документы поступают в канцелярию.

Помощники руководителя или работник канцелярии производят предварительное рассмотрение поступивших документов. Целью предварительного рассмотрения поступивших документов является распределение документов, не требующих обязательного рассмотрения руководством, установление подразделения или лица, которым должен быть направлен этот документ.

Руководству организации (учреждения) передаются документы вышестоящих органов управления и документы, содержащие информацию по важнейшим вопросам деятельности организации (учреждения). Остальные документы передаются руководителям структурных подразделений организации (учреждения) или непосредственно исполнителям.

Документы, подлежащие регистрации, после их рассмотрения регистрируются и передаются руководителям организации (учреждения) и структурных подразделений. Документы, которые исполняются несколькими подразделениями, передаются поочередно (согласно резолюции, наложенной в документе) или размножаются и передаются одновременно в копиях.

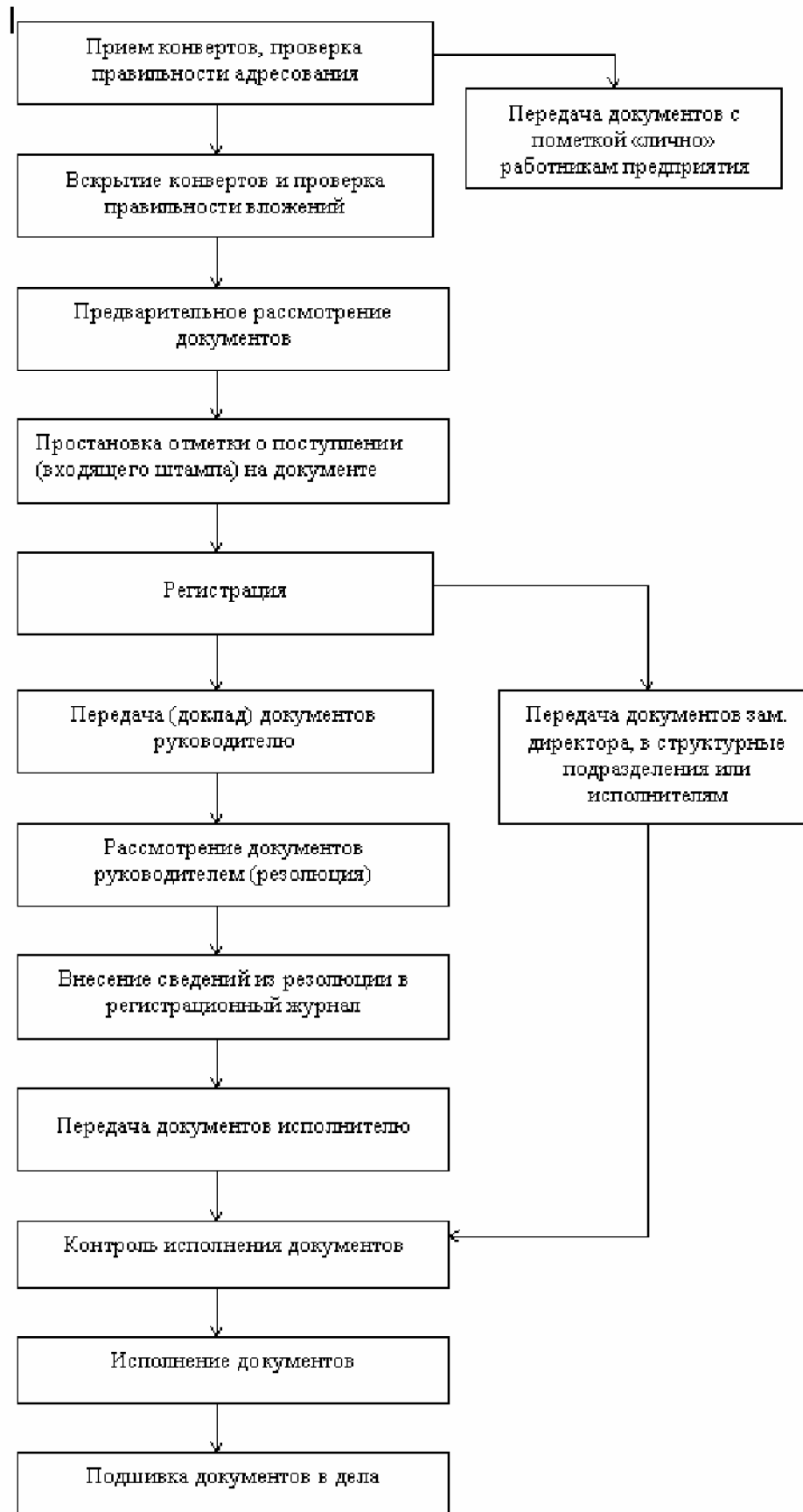


Рисунок 3

Исходящие документы

Проект исходящего документа составляет исполнитель, правильность его оформления проверяет секретарь. Исходящие документы оформляются в двух экземплярах, за исключением факсов и телефонограмм, составляемых в одном экземпляре. Проект исходящего документа может быть согласован как со специалистами других организаций (учреждений), так и внутри организации.

Схема обработки исходящих документов представлена на рисунке 4.

Подготовленный проект исходящего документа представляется на подпись руководителю вместе с материалами, на основании которых он готовился.

Целесообразно в организации (учреждении) установить порядок, при котором право подписания документов имеют не только руководитель организации (учреждения), но и другие руководящие работники, в пределах их компетенции. При этом условия движения документов и их исполнение станут более оперативными.

Руководитель организации (предприятия) в праве внести изменения и дополнения в подписываемый документ или вернуть его на доработку.

После подписания руководителем двух экземпляров исходящего документа он передается на регистрацию. Отправляемые документы регистрируются в «Журнале регистрации исходящих документов». После регистрации и присвоения исходящему документу регистрационного номера необходимо зафиксировать его рукописным или машинописным способом на обоих экземплярах. После регистрации документы направляются в экспедицию. Здесь проверяется правильность оформления исходящих документов и сортировка их по корреспондентам.

Отправка исходящих документов происходит в тот же день. Второй экземпляр отправляемых документов или единственный экземпляр факса (телефонограммы) подшиваются в дело.

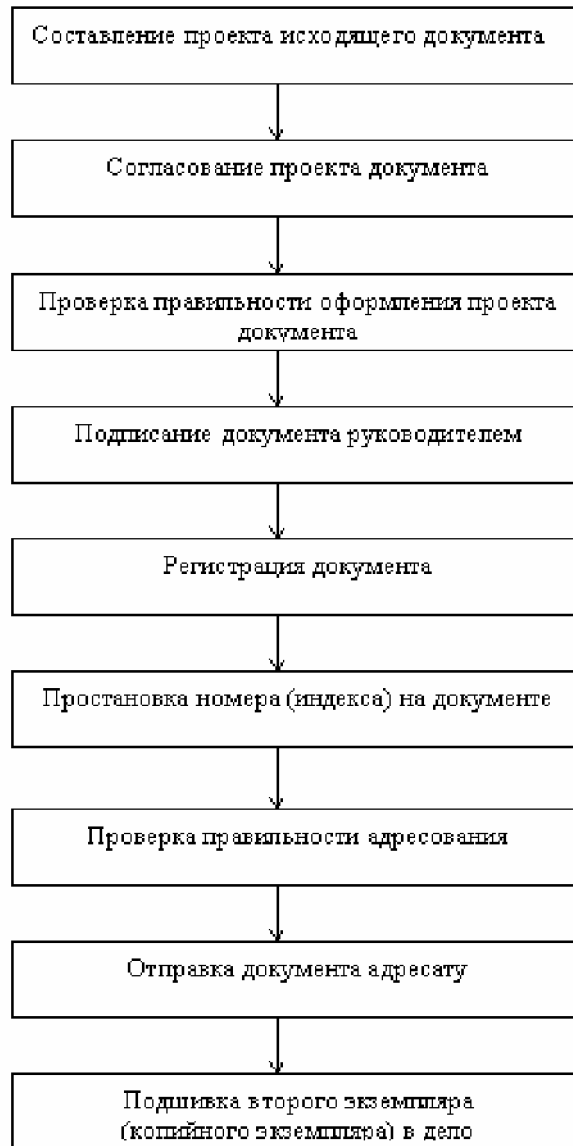


Рисунок 4

Внутренние документы

Внутренние документы готовятся, оформляются в пределах одной организации (учреждения).

Прохождение их на этапах подготовки и оформления организуется так же, как подготовка и оформление исходящих документов, а на этапе исполнения оно совпадает с маршрутом входящих документов.

Особенность движения внутренних документов является то, что маршруты их различны для отдельных видов документов.

Регистрация документов

Общие правила регистрации документов

Регистрация документа - запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения. Следуя определению, регистрация документа - это присвоение ему индекса и проставление его на документе с последующей записью данных о документе в журнале регистрации или регистрационной карточке. Целью регистрации является обеспечение учета, контроля и поиска документов.

Основным принципом регистрации документов является однократность. Каждый документ должен регистрироваться только один раз.

Входящие документы регистрируются в день поступления, исходящие и внутренние документы - в день подписания.

Регистрации подлежат документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях.

Индексация документов

Индексация документов в делопроизводстве - это проставление их порядковых (регистрационных) номеров и необходимых условных обозначений при регистрации, указывающих место их исполнения (составления) и хранения.

Регистрационный индекс документа; регистрационный номер документа - цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документам при его регистрации.

Индекс входящего, исходящего и внутреннего документа, как правило, состоит из индекса дела по номенклатуре и регистрационного номера документа. Исключением являются индексы распорядительных документов (постановлений, распоряжений, приказов по основной деятельности, приказов по личному составу и других документов), протоколов. Индексами распорядительных документов и протоколов являются их регистрационные номера, которые присваиваются самостоятельно в пределах каждого вида документов.

На всех входящих документах проставляется регистрационный номер документа, фиксирующий факт и время поступления документа в организацию (учреждение).

Формы регистрации документов и порядок их заполнения

В практической деятельности, в зависимости об объема документооборота в организации (учреждении) используют две формы регистрации документов: журналы и карточки. Возможна и третья форма регистрации,

с использованием персонального компьютера - автоматизированная электронная

В небольших организациях (учреждениях) применяют разные журналы для регистрации входящих и исходящих документов.

Для регистрации всех категорий входящих, исходящих и внутренних документов карточная более удобная форма регистрации. Форма карточки - регистрационно-контрольная карточка, расположение в ней необходимых реквизитов для регистрации документа может быть определен в организации (учреждении) и утвержден в инструкции по делопроизводству.

Количество экземпляров регистрационной карточки определяется числом справочных и контрольных карточек во всех структурных подразделениях и звеньях, в которых документ будет исполняться и контролироваться.

Наиболее рациональным ведением контрольных операций регистрации документов является использования персонального компьютера, который в заданном режиме устанавливает промежуточные сроки исполнения и выводит на экран номера документов в назначенный день для проведения над ними контрольных операций.

Контроль исполнения документов

Контроль исполнения документов - совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.

Организация контроля за исполнением документов должна обеспечивать их своевременное и качественное исполнение.

Контроль осуществляется за наиболее важными входящими, исходящими и внутренними документами.

Контроль за исполнением документов и содержащихся в них поручений осуществляют руководители учреждения, руководители структурных подразделений и уполномоченные ими лица. Непосредственный контроль за исполнением документов возлагается на службу документационного обеспечения управления организации (учреждения).

В структурных подразделениях организации (учреждения) контроль за исполнением документов осуществляет секретарь или лицо, ответственное за делопроизводство.

Технология контроля состоит из постановки документа на контроль, проверки своевременного доведения документа до исполнителя, предварительной проверки и регулирования хода исполнения, учета и обобщения результатов контроля исполнения документов, информирования руководителя организации (учреждения).

Срок исполнения документа - срок, установленный нормативно-правовым актом, организационно-распорядительным документом или резолюцией.

Существует два вида срока исполнения документа: типовой и индивидуальный.

Типовой срок исполнения документа - срок исполнения документа, установленный нормативно-правовым актом.

Индивидуальный срок исполнения документа - срок исполнения документа, установленный организационно-распорядительным документом организации или резолюцией.

Контроль за исполнением документа начинается с момента постановки его на контроль.

Документ считается исполненным и снимается с контроля руководителем после проведения исполнителем конкретной работы (подготовки ответа, составление проекта контракта, проведение делового совещания).

Данные о ходе и результатах контроля за исполнением документов периодически анализируются. На основе анализа разрабатываются предложения по ускорению исполнения документов и повышению исполнительской дисциплины, совершенствованию организации контроля и управления в целом.

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ

1. Каковы основные этапы документооборота?
2. Какие этапы обработки проходят входящие документы?
3. В какие сроки должны быть осуществлены доставка и рассмотрение входящих документов?
4. Какие документы называют исходящими?
5. Какие операции входят в состав обработки исходящей документации?
6. Какие документы называют внутренними?
7. В чем заключается особенность работы с внутренними документами?
8. Какие виды документов подлежат регистрации?
9. Какие существуют формы регистрации документов?
10. Какие документы подлежат обязательному контролю?

Тема 6. Модели документооборота

Эффективный и прозрачный документооборот во многом является залогом успешной работы организации. Это касается как коммерческих компаний, так и государственных структур. Повышение эффективности управления за счет внедрения новых технологий работы с документацией сегодня очевидно.

За последние 25 лет изрядная доля бюджета фирм, предназначенная для обеспечения информационных ресурсов, тратилась на разработку приложений, в основе которых лежали данные и системы. В такие приложения укладывается меньше 15% от общего объема информации фирмы. Конечный потребитель в наши дни нуждается в документационно-ориентированных приложениях, которые вместят бы от 75 до 85 процентов этой информации. Все больше предприятий увеличивают долю бюджета, направленную на решение проблем управления документацией и уменьшения объема бумажной работы. Последний раз аналогичная попытка предпринималась специалистами в области управления информацией во второй половине 80-х годов, когда в обиход вошли системы управления базами данных (СУБД).

Информация бывает структурированная, хранением и управлением которой занимаются базы данных и прикладные информационные системы, построенные на их основе, и неструктурированная, то есть документы. Причем между структурированными и неструктурированными документами может существовать однозначная зависимость, - например между накладной на отпуск товара и транзакцией в прикладной информационной системе о списании этого товара со склада. Следует иметь в виду, что только накладная имеет юридическую силу, в отличие от транзакции в базе данных.

Необходимость автоматизации хранения и обработки структурированной информации не вызывает сомнений, ведь ее большие объемы зачастую делают невозможной обработку вручную.

Случай с неструктурированными документами аналогичный - повышение эффективности их обработки ведет к повышению общей эффективности работы предприятия. Следует выделить следующие резервы повышения эффективности:

- Уменьшение стоимости хранения информации за счет сокращения площадей, занимаемых информационными архивами (что, в свою очередь, возможно путем уничтожения малоэффективных бумажных документов и более компактного хранения бумажных документов); а также переноса бумажных архивов в более дешевые и удаленные места.

- Увеличение скорости поиска и доступа к необходимым документам. Это главный резерв эффективности. По ряду оценок, до 90% времени сотрудников тратится на так называемую обеспечивающую функцию, а именно: на поиск необходимых для работы документов. Эта проблема еще более усугубляется при коллективном использовании, когда требуются документы, созданные другими сотрудниками, и, наконец, становится практически невыполнимой, если организация является территориально-распределенной (даже при наличии волоконно-оптических каналов). Соответственно, есть возможность практически на порядок повысить производительность труда сотрудников.

- Сокращение расходов на копирование, канцелярские принадлежности и т. п.

- Сокращение времени на передачу документов между исполнителями.

- Повышение безопасности при работе с документами. Организация глубокой системы защиты документов (которая зависит от пользователей и выполняемых ими операций) позволяет исключить несанкционированный доступ к документам.

При этом существуют существенные отличия работы с документами от традиционной работы с данными и, соответственно это требует разработки собственного инструментария.

Понятия структуры, содержания, формы представления для документов существенно другие, чем для «данных», даже в простейших случаях, когда документ может рассматриваться как простой текст или как фрагмент базы данных.

Процедура «создания» документа вообще отсутствует в БД, где документ является понятием внешним. Для системы документооборота это важнейший процесс, который должен поддерживать компоновку целого из частей, версию, возможность выбора вариантов, фиксацию и т.п.

Пересылка документа связана с сохранением времени и даты, подтверждением доставки, проверкой электронной подписи.

Создание больших архивов, поиск в них, обработка потока документов, выделение и классификация – типичные задачи при работе с документами.

Необходимость в хранении графического образа документа наряду с его содержанием приводит к специфическим способам организации хранения документов: дополнительным индексным справочникам по словам, выражениям, понятиям и особым методам сжатия и упаковки самих документов.

По-новому следует подойти и к самой традиционной части работы с документами – вводу и выводу. Когда мы вводим в компьютер «бумаж-

ный» документ, во многих случаях необходимо сохранить не только его содержание, но и графическое представление, дабы его всегда можно было воспроизвести в «первозданном виде». Вкупе с технологиями распознавания, это порождает целую систему отношений между описанием документа и различными программными комплексами: экранного ввода и вывода, сканирования – распознавания, печати, передачи в электронной форме. Необходим единый для всех этих комплексов взгляд на соответствие формы представления и содержания. Пока же все такого рода программы имеют собственные описания форм, проверки целостности, отображения во внутреннее представление.

Увеличение количества создаваемых документов и возможность распространения информации по электронной почте и по локальным сетям фирмы приводят к выходу на первый план проблем защиты документов, контроля отслеживания и поиска.

Специалисты по информационным системам (ИС) только в последнее время занялись усовершенствованием средств управления системами, технологиями управления данными и методиками моделирования информации, чтобы системы и базы данных, действующие в масштабах всей организации, работали с большей отдачей. Большинство из этих специалистов, к сожалению, не вникают в основы теории управления документооборотом, не интересуются применяемыми в этом деле средствами, технологиями, наработками, методиками. Для того, чтобы войти в курс дела, им потребуется год или два, а это слишком долгий срок, если учесть существующую потребность в действенных Системах Управления Документооборотом (СУД) Фирмы (Enterprise Document Management System – EDMS). Сейчас перед ними стоит задача – перевести огромные доставшиеся в наследство системы документации на бумаге и в электронном виде в единую автоматизированную рабочую систему управления документацией на фирме.

Цель систем управления документооборотом – распределить общие информационные ресурсы компании таким образом, чтобы они оставались под надежной защитой, и чтобы их можно было найти, получить или переслать. Распределение документов должно быть возможным независимо от формы их представления – на бумаге или в электронном виде.

Для управления документооборотом на фирме традиционно осуществлялись следующие мероприятия:

- Управление документами – контроль документов на бумаге, хранящихся в электронном виде.

- Управление формами – контроль форм, используемых для сбора информации и составления отчетов.

– Управление отчетностью – публикация и распространение отчетов на бумаге.

– Управление руководствами и инструкциями – создание и распространение документов, содержащих информацию о политике компании, а также руководств по выполнению заданий.

– Управление архивами – каталогизация, обзор, распределение и сохранение документов, бланков, отчетов и всех остальных официальных документов.

За последние 25 лет такая система потеряла актуальность и перестала быть действенной по причине:

- роста числа сделок, заключаемых по ходу ведения дел;
- отсутствия четкой модели документно-ориентированного процесса;
- сложности хранения документов в электронном виде в системе, созданной для документов на бумаге.

Устаревшие программы были, как правило, разделены на части и распределены по отделам, каждый из которых выполнял свои функции. Ни одна из частей системы управления документацией не принадлежала полностью одному отделу, и ни один отдел не нес полной ответственности ни за одну из этих частей.

Сейчас разработка документооборота постепенно приобретает черты отдельной дисциплины.

Обычно данные, необходимые для решения задачи (задач), изначально находятся на бумажных документах, вводятся в компьютер и оседают в базах данных, откуда их черпают различные программы. Эта технология, вполне плодотворная, настолько въелась в сознание, что исходные документы стали казаться каким-то ненужным сырьем, от которого не худо бы отказаться, особенно в будущем, когда возобладают безбумажные технологии, и данные будут передаваться по сети от одного компьютера к другому.

Однако, в начале 90-х годов привычная концепция работы с данными перестала казаться такой уж универсальной, а текстовые документы, напротив, уж очень редкими и специфическими.

При этом прорыв произошел сразу по нескольким направлениям. Первую волну поднял Интернет. Электронная почта, огромное количество доступных сайтов с самой разнообразной информацией потребовали иной, чем в СУБД, системы структуризации данных. «Сообщение», HTML, XML, «поисковая машина» и т.п. – термины из совершенно другой области, чем СУБД. Одновременно с этим начали развиваться системы делопроизводства и контроля исполнения распоряжений. В этих системах понятие документа является основным, даже если в реальности происходит движение только вторичной информации – регистрационных и кон-

трольных карточек. И, наконец, фундаментальное обоснование «документного» взгляда на информацию принесли попытки внедрения той самой безбумажной технологии, которая, казалось, должна была с ним покончить. Выяснилось, что для передачи по сети значимой информации она должна быть «заверена» подписью. Но подпись, хотя бы и электронная, ставится не под каким-то данным или набором данных, а только под документом.

Таким образом, постепенно формируется целая область – системы управления документами (СУД).

Начиная с 50-х годов, процесс «проникновения» компьютеров в корпоративную деятельность человека прошел в своем развитии несколько этапов. Сегодня все заговорят об «информационных технологиях», как об основном факторе повышения конкурентоспособности бизнеса. Можно выделить два таких этапа:

Этап 1. Процесс компьютеризации корпоративной деятельности в промышленности начинался с разработки, широкого внедрения и развития компьютерных систем типа СИМ (Computer Interactive Integrated Manufacturing) – системы корпоративного учета, а также компьютерных систем типа Office для непромышленных корпораций, систем документооборота. Вместе с этими системами началось развитие инструментальных средств их разработки типа CASE, затем сетей типа EDI (Electronic Data Interchange) – электронный обмен данными (оплот электронной коммерции), позже Internet и intranet, а потом распределенных объектных технологий типа OpenDoc.

Этап 2. (с начала 90-х). Сейчас идет вторая волна информационных технологий, связанная с появлением систем типа Data Warehouse (Хранилище данных) и SAS (Statistical Analysis System) – системы интеграции данных и бизнес-анализа, способных обрабатывать массивы данных в поисках закономерностей, помогающих вырабатывать новые решения в бизнесе.

Работа с документами является основной частью процессов управления и принятия управленческих решений. Процесс принятия управленческого решения можно разбить на четыре этапа:

- Диагностика проблемы;
- Выявление альтернативных способов решения проблемы;
- Выбор способа решения проблемы (принятие решения);
- Реализация решения.

Все эти этапы самым тесным образом связаны с документооборотом.

Основные компоненты в управлении предприятием опираются на документооборот предприятия, который является документационным обеспечением управления. Система документооборота должна базиро-

ваться на программно-технических платформах предприятия, включать средства и правила создания документов, поддержки их движения, электронный архив и т.д. Все компоненты автоматизированной системы управления предприятием должны опираться на систему документооборота предприятия.

С юридической точки зрения, система управления организацией - это ее документооборот. Любая комиссия (налоговая, экологическая и т.д.) работает только с документами, проверяя их подлинность и соответствие реальности. Поэтому можно сказать: «управление организацией это ее документооборот». С другой стороны: «документооборот - процесс прохождения документов внутри системы управления», то есть только учет поступления документов, их утверждение, исполнение, сдача в архив и т.п. без анализа содержания документов.

Документооборот не является изолированной технологической цепочкой в бизнес-процессе организации, документодвижение тесно интегрировано с другими подзадачами, решаемыми информационной системой организации. Таким образом, система документооборота должна обеспечивать прикладные интерфейсы, позволяющие встраивать функции передачи и сохранения документов в прикладные системы, функционирующие в организациях, в которых она внедряется.

Современный подход к построению систем документооборота представлен на рисунке 5.

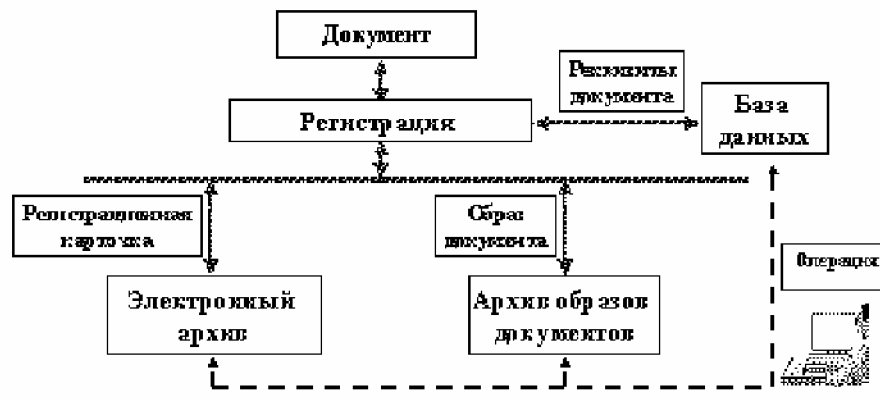


Рисунок 5

Основные положения такого подхода:

- документ - основная единица управленческого хозяйства;
- поддержка основных функций обработки документов (подготовка нормативных актов, договоров, включение в план, согласование, выдача справок, отчетов...);
- прозрачность деятельности организации (взаимосвязи документов и операций).

Документооборот тесно интегрирован с другими подзадачами, решаемыми информационной системой организации, поэтому на уровне от-

дельной организации проблема интеграции возникает сразу, как только в ней внедряется несколько корпоративных приложений.

Можно дать следующую классификацию технологий интеграции:

– Системы интеграции корпоративных приложений (Enterprise Applications Integration, EAI) — технологии, ориентированные на решение проблем интеграции различных систем, приложений и данных внутри отдельной организации. Иногда для этих технологий используется аббревиатура A2A (Application-to-Application — приложение-приложение).

– Системы интеграции между организациями (межведомственной интеграции) Business-to-Business (Business-to-Business Integration, B2Bi) — технологии, ориентированные на обеспечение безопасного, надежного информационного обмена между различными организациями и их информационными системами.

– Технологии управления бизнес-процессами (Business Process Management, BPM), являющиеся результатом естественной эволюции классических систем документооборота и делопроизводства (workflow systems) и систем класса EAI и B2Bi. Традиционные системы управления документами ориентировались в основном на пересылку информации между людьми, выполнявшими определенные действия. В отличие от технологий B2Bi, которые ориентированы на интеграцию данных в межведомственной среде, технологии BPM интегрируют данные, приложения и людей через единые бизнес-процессы. Это отражает современную точку зрения, что основой интеграции должны быть бизнес-процессы.

Единым решением как для интеграции корпоративных приложений (EAI или A2A), так и для межведомственной B2Bi-интеграции является XML:

1. является открытым стандартом;
2. не зависит от платформы и не требует от организаций, чьи приложения интегрируются, использовать такие общие платформенные продукты, как операционные системы и СУБД;
3. XML-документ не только содержит в себе данные, но также несет информацию, описывающую эти данные (XML – мета-язык);
4. XML является такой же универсальной и базовой технологией для представления, трансформации и обмена данными, как транспортный протокол Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) для Интернета;
5. XML предоставляет общий формат для пересылки данных между приложениями. При этом сами данные могут по-прежнему храниться в прикладных системах и базах данных в своем внутреннем формате, но в случае необходимости их пересылки в другое приложение они будут

трансформироваться в формат XML, как в промежуточный формат, понимаемый всеми системами;

6. стандарт XML поддерживается поставщиками основных платформенных программных продуктов.

Составные части архитектуры управления документооборотом

Термин архитектура широко используется в кругах специалистов по ИС и включает в себя предметы изучения данной дисциплины и их взаимосвязь. Архитектура управления документооборотом имеет целью отобразить документы, имеющие отношения друг к другу, и связи между ними.

При разработке и использовании СУД должны быть обговорены три составные части архитектуры системы:

- концепцию;
- логику;
- предметное воплощение.

Эти аспекты соответствуют моделям документооборота:

- концептуальная модель;
- логическая модель;
- модель предметного воплощения.

На уровне концепции решаются вопросы:

- масштабности СУД и ее интеграции в общую систему работы фирмы;
- устанавливается взаимосвязь между причинами внедрения СУД и ее использованием.

Функции концепции:

- концептуальная схема должна быть оформлена таким образом, чтобы руководство организации, отвечающее за финансирование проектов и работу с клиентами, одобрило систему и приняло ее;
- концептуальная схема должна передавать общую идею СУД конечным пользователям.

На данном этапе разработке вся многоуровневая схема СУД должна быть сведена к понятной наглядной структуре. На этой основе системные разработчики смогут создать следующий компонент системы – ее логический аспект.

На логическом уровне решаются вопросы функциональных характеристик СУД: ввод и вывод данных; обработка данных; безопасность; правила ведения дел; оформление экрана; форма отчетов.

Исходя из пользовательской схемы и интерфейса взаимодействия компонентов, определяется, что будет делать система и когда должен за-

пускаться каждый из процессов. Логика построения СУД не имеет привязки к конкретной системе, на которой она будет запущена.

Разработка логической схемы СУД необходимо для: определения процессов; разделения процессов на выполняемые машинами и людьми; информирования пользователей о функциях СУД.

Под предметным воплощением понимается физическая конструкция, обеспечивающая функционирование системы. Принятие решений относительно, как и где будет внедряться система, происходит применительно к конкретной фирме. Принимается во внимание:

- конфигурация аппаратного и программного обеспечения;
- ограничения конкретной системы, такие как максимальное количество пользователей, объем оперативной памяти, доступность жесткого диска;
- вопросы управления работой системы, например: должен отслеживаться баланс нагрузки, проверка данных, создание резервных копий, размещение данных, файловая структура, сбор статистики.

Концептуальная модель базируется на модели центра хранения записей.

Прежде всего организуется хранилище для записей, относящихся к определенной категории. Затем хранилище подразделяется на отдельные помещения согласно категориям первого уровня.

В концептуальной модели нет ничего сверхъестественного – она проста. С точки зрения СУД здесь важно то, что с этой моделью может работать кто угодно – она не привязана ни к какой-то конкретной разновидности аппаратного или программного обеспечения, ни к платформе сети.

Логическая модель также базируется на модели центра хранения записей, но она исходит не из документов, а из производимых с ними действий. В основе логической модели лежат функции, касающиеся предмета документа и пользователя. Она связана с иерархическим функциональным определением СУД.

Модель предметного воплощения СУД базируется на фактической конфигурации аппаратного и программного обеспечения и сети в компании. Если говорить о реализации схемы, основанной на модели клиент/сервер, то она будет включать в себя хранилище документов, расположенное на сервере с определенной платформой, и пользовательский интерфейс конкретной машины клиента.

На физическом уровне ресурсы системы должны отвечать требованиям обслуживаемой ею модели клиент/сервер, таким как маршрутизация по протоколу ТСП/Р.

Пример предметного воплощения СУД представлен на рисунке 6.

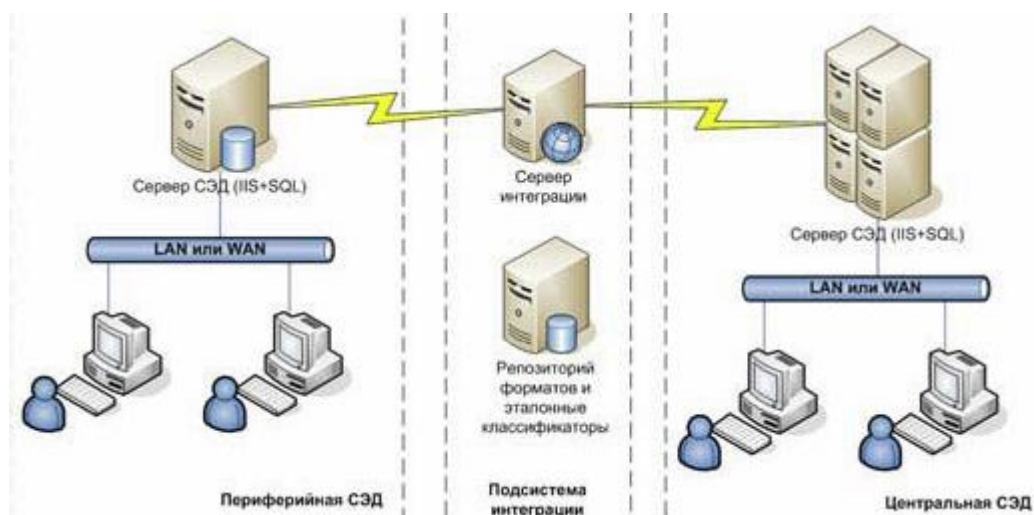


Рисунок 6

Схема построения СУД, которая будет понятна конечному пользователю, должна разрабатываться в расчете на то, чтобы работать со структурированными базами документов и поэтому должна соответствовать стандартам, которые имеют отношение к информации.

Очень важно, чтобы компания, планирующая переход на автоматизированную систему документооборота:

- внимательно обследовала имеющиеся у нее технологии;
- четко определила, какие требования и ограничения для них характерны;
- оценила обновления, которые потребуются в будущем.

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ

- 1 В чем особенность документационно-ориентированных приложение?
- 2 Какие резервы повышения эффективности при работе с неструктурированными данными?
- 3 Каковы отличия работы с документами от традиционной работы с данными?
- 4 Какова цель систем управления документооборотом?
- 5 Какие мероприятия следует осуществлять для управления документооборотом в организации?
- 6 Назовите этапы «проникновения» компьютеров в корпоративную деятельность.
- 7 Назовите этапы процесса принятия управленческого решения.
- 8 На чем должны базироваться все компоненты автоматизированной системы управления? Обоснуйте.
- 9 Назовите основные положения современного подхода к построению систем документооборота.

- 10 Интеграция документооборота с другими подсистемами информационной системы.
- 11 Назовите характеристики XML как решения для интеграции.
- 12 Составные части архитектуры управления документооборотом.
- 13 Модели документооборота.
- 14 Концептуальная модель документооборота.
- 15 Логическая модель документооборота.
- 16 Модель предметного воплощения.

Тема 7. Система электронного документооборота

Понятие автоматизации документооборота

Автоматизация документооборота и делопроизводства имеет специфические особенности:

- Задача автоматизации документооборота лежит на стыке традиционных «бумажных» технологий работы с документами и новых компьютерных технологий.
- Задача документооборота не является изолированной технологической цепочкой в бизнес-процессе организации, она тесно интегрировано с другими подзадачами, решаемыми информационной системой организации.
- Система автоматизации документооборота должна обеспечивать прикладные интерфейсы, позволяющие встраивать функции передачи и сохранения документов в прикладные системы, функционирующие в организациях, в которых она внедряется.

Системы документооборота обычно внедряются, чтобы решать определенные задачи, стоящие перед организацией. Ниже приведен список наиболее часто встречающихся задач:

- Обеспечение более эффективного управления за счет автоматического контроля выполнения, прозрачности деятельности всей организации на всех уровнях.
- Поддержка системы контроля качества, соответствующей международным нормам.
- Поддержка эффективного накопления, управления и доступа к информации и знаниям. Обеспечение кадровой гибкости за счет большей формализации деятельности каждого сотрудника и возможности хранения всей предыстории его деятельности.
- Протоколирование деятельности предприятия в целом (внутренние служебные расследования, анализ деятельности подразделений, выявление «горячих точек» в деятельности).
- Оптимизация бизнес-процессов и автоматизация механизма их выполнения и контроля.
- Исключение бумажных документов из внутреннего оборота предприятия. Экономия ресурсов за счет сокращения издержек на управление потоками документов в организации.
- Исключение необходимости или существенное упрощение и удешевление хранения бумажных документов за счет наличия оперативного электронного архива.

На выбор системы документооборота влияют следующие основные факторы:

- Требования по объему хранения. Если много документов (по объему хранения), необходимо выбрать систему, поддерживающую иерархическое структурное хранение (HSM - Hierarchal Storage Management). Этот механизм хранит наиболее активно используемые данные на наиболее быстрых, но и наиболее дорогих носителях, в то время как реже используемая информация автоматически переносится на медленные и дешевые носители.
- Наличие формализуемых процедур, требующих поддержки их выполнения и автоматизации контроля (подготовки документов определенного типа, выполнения стандартных функций организации и т. д.).
- Необходимость автоматизации административного управления организацией. Степень сложности организационной структуры.
- Наличие территориально распределенных подразделений. Этот фактор накладывает определенные требования к удаленному доступу, к репликации данных и т.д.
- Наличие бумажного архива большого объема. Некоторые системы документооборота поставляются с уже интегрированными подсистемами массового ввода документов.
- Наличие не удовлетворяющей текущим потребностям системы документооборота.
- Необходимость в развитой маршрутизации документов, в управлении потоками работ (workflow managing).
- Потребность в поддержке произвольных бизнес-процессов, возможно работающих совместно с прикладными системами поддержки этих процессов.
- Требования по срокам хранения документов. При больших сроках хранения (десятки лет) стоит серьезно подумать об организации параллельного архива на микрофильмах.
- Требования к «открытости», расширяемости системы. Возможность интеграции с существующими информационными системами и использования имеющегося оборудования.
- Необходимость хранения изображений документов. Использование в организации специфических форматов хранения документов. Необходимость поддержки инженерных и конструкторских задач, других особенностей деятельности предприятия.
- Необходимость развитых средств поиска информации. Полная поддержка системой языков имеющихся в организации документов.

- Требования к безопасности (шифрование, организация доступа, и т. д.). Возможность использования уже имеющихся в информационной инфраструктуре организации механизмов доступа в системе документооборота.

- Требования по соответствию определенным стандартам: внутренним, отраслевым, ГОСТ, международным стандартам по контролю качества, уровню организации хранения информации.

Существуют общие практически для любых организаций проблемы, которые приходится решать при реализации, внедрении и сопровождении систем электронного документооборота:

- Консерватизм персонала, низкая образованность, нежелание обучаться и переобучаться. Боязнь прозрачности собственной деятельности для руководства, которая возникает после внедрения системы электронного документооборота.

- Фактор директора «советского типа» - нежелание непосредственно работать с компьютером, просматривать и редактировать документы.

- Постоянные структурные изменения в организации, слабая формализация бизнес-процессов.

- Необходимость обеспечения юридической силы документов.

- Необходимость взаимодействовать с внешним «бумажным» миром, в особенности если это касается параллельных структур в ассоциированных организациях или ведомствах, с которыми идет постоянная работа.

Классификация систем документооборота

Системы электронного управления документами (ЭУД) делятся на шесть категорий. При этом сложно предложить идеальную классификацию, так как некоторые системы одновременно попадают в несколько категорий и имеют возможности, характерные для систем из разных категорий. Например, Lotus Domino.Doc относится к категории корпоративных систем ЭУД, хотя в нем есть широкие возможности маршрутизации работ, особенно в сочетании с таким продуктом, как Domino Workflow. Категории технологий ЭУД:

- системы ЭУД, ориентированные на бизнес-процессы (Business-process EDM): Documentum, FileNet (Panagon и Watermark), Hummingbird (PC DOCS). Системы ЭУД, ориентированные на бизнес-процессы, предназначены для специфических приложений, ориентированных на использование в определенной индустрии. Эти решения, как правило, обеспечивают полный жизненный цикл рабо-

ты с документами, включая технологии работы с образами, управления записями и потоками работ и т.д.;

– корпоративные системы ЭУД (Enterprise-centric EDM): Lotus (Domino.Doc), дополнения к Novell GroupWise, Opent Text (LiveLink), Keyfile Corp., Oracle (Context). Корпоративные системы ЭУД обеспечивают корпоративную инфраструктуру для создания, совместной работы над документами и их публикации, доступную всем пользователям в компании. Основные возможности этих систем аналогичны системам, ориентированным на бизнес-процессы. Однако, их отличительной особенностью является способ использования и распространения. Аналогично таким средствам как текстовые редакторы и электронные таблицы, корпоративные системы ЭУД являются стандартным, «приложением по умолчанию» для создания и публикации документов в организации. Как правило, эти средства не ориентированы на использование только в какой-то определенной индустрии или для узко определенной задачи. Они предлагаются и внедряются как общекорпоративные технологии, доступные практически любой категории пользователей;

– системы управления контентом (Content management): Adobe, Excalibur. Системы управления контентом обеспечивают процесс отслеживания создания, доступа, контроля и доставки информации вплоть до уровня разделов документов и объектов для их последующего повторного использования и компиляции. Потенциально доступность информации не в виде документов, а в виде объектов облегчает процесс обмена информацией между приложениями;

– системы управления информацией (порталы) (Information Management): Excalibur, Oracle Context, PC DOCS/Fulcrum, Verity, Lotus (Domino/Notes, K-station). Системы управления информацией, называемые также порталами, обеспечивают агрегирование, управление и доставку информации через сети Internet и intranet. Эти технологии обеспечивают фундамент создания информационных порталов. Системы управления информацией дают возможность организациям накапливать и использовать экспертизу в распределенной корпоративной среде на основе использования бизнес-правил, контекста и метаданных;

– системы управления образами (Imaging). Системы управления образами преобразуют информацию с бумажных носителей в цифровой формат, как правило, это TIFF (Tagged Image File Format), после чего документ может быть использован в работе уже в электронной форме;

– системы управления потоками работ (Workflow management) [57]: Lotus (Domino/Notes и Domino Workflow), Jetform, FileNet, Action Technologies, Staffware. Системы управления потоками работ (workflow) обеспечивают систематическую маршрутизацию работ любого типа в рамках структурированных и неструктурированных бизнес-процессов. Они используются в целях ускорения бизнес-процессов, увеличения эффективности и степени контролируемости процессов в организации.

Подсистемы и их функции

Система автоматизации документооборота складывается из нескольких подсистем. Каждая подсистема обладает набором специфических для нее функций. При этом отдельные подсистемы тесно взаимодействуют между собой. В реальной практике программные продукты достаточно условно можно отнести к той или иной группе в нашей классификации. Как правило, системы реализуют лишь часть функций, описанных ниже, при этом продукт одного класса может включать в себя часть функций систем другого класса. По этому построение систем автоматизации документооборота из существующих на рынке продуктов требует не только хорошего понимания конечной задачи, но и отличного знания рынка программного обеспечения.

Можно выделить следующие подсистемы автоматизации документооборота.

- Системы автоматизации делопроизводства;
- Архивы документов;
- Системы ввода документов и системы обработки образов документов;
- Системы управления стоимостью хранения документов;
- Системы маршрутизации документов;
- Системы комплексной автоматизации бизнес-процессов.

Системы автоматизации делопроизводства

Функции автоматизации делопроизводства в том или ином виде представлены в любой системе автоматизации документооборота. В функции систем автоматизации делопроизводства не входит хранение и перемещение документов в организации. В их функции входит фиксация документов в специальной базе данных, выражающаяся в заполнении специальной карточки документа. Содержимое карточки документа может варьироваться в зависимости от сложившейся в организации ситуации. Структура документов, зафиксированных в базе данных, опирается на так называемую номенклатуру дел, имеющуюся, как правило, в каждой орга-

низации, а технология учета и обработки документов опирается на сформулированное в данной организации «Положение о делопроизводстве».

Документы хранятся в бумажном виде, в специальном архиве, но в базе данных отображается их текущее местоположение и статус, включая атрибуты контроля исполнения. Обычно в системах делопроизводства различают входящие и исходящие документы, нормативно-распорядительные документы, документы коллегиальных органов управления, справочные документы и пр. Документы, находящиеся на контроле исполнения, подразделяются по исполнителям, статусу исполнения, срокам исполнения и прочее. Каждый документ в системе представляет собой запись в базе данных, характеризующуюся набором значений атрибутов карточки. Помимо учета и поиска документов в базе данных, система должна обеспечивать генерацию отчетов, позволяющих получить ведомости исполнения документов и прочую сводную информацию.

Для разработки приложений, выполняющих функции автоматизации делопроизводства больше всего подходят стандартные инструменты, используемые для разработки автоматизированных рабочих мест, от настольных баз данных до систем на базе различных SQL серверов.

Однако в том случае, если автоматизация документооборота не закончится данным шагом, то можно подумать и о других инструментах, обеспечивающих более последовательное развитие системы. Так например, при переходе к электронному хранилищу документов база данных системы делопроизводства должна содержать ссылки на соответствующие объекты электронного архива, при использовании электронных средств маршрутизации документов система должна обеспечивать возможность рассылки документов на рабочие места пользователей, определения текущего местоположения документа и так далее. О конкретных решениях и программных продуктах для реализации данных функций мы поговорим в наших последующих публикациях.

Архивы документов

Архив документов это то, что собственно хранит электронный документ. При этом может храниться либо образ документа, либо его содержание, либо и то и другое. Помимо собственно хранения документов, архив должен обеспечивать навигацию по иерархии документов и их поиск.

В отличие от поиска по атрибутам документов, который имелся и в системах предыдущего класса, архивы документы должны обеспечивать полнотекстовый поиск по содержимому текстовых фрагментов в документе. В предельном случае поисковый механизм должен обладать некоторым интеллектом, то есть обеспечивать поиск близких грамматических конструкций, а также поиск близких по смыслу слов.

В отличие от систем предыдущего класса, в архивах хранятся сами документы, и по этому система должна обеспечивать разграничение прав доступа к документам. Пользователь может идентифицироваться либо посредством сетевого имени, либо с помощью специального имени и пароля определенного в системе управления архивом. Помимо разделения прав доступа на уровне пользователей система должна обеспечивать выделение групп пользователей или ролей.

Следующей функцией архива документов является обеспечение возможности групповой работы с документами, находящимися в стадии создания - это функция блокировок документов или Check-In/Check-Out контроль. Если один из пользователей системы начинает редактировать документ, он блокируется для доступа других пользователей до тех пор, пока с ним не закончится работа.

Еще одной функцией архива является поддержка контроля версий. Версии документов могут фиксироваться либо автоматически, либо по инициативе пользователя. В случае необходимости пользователь может вернуться к одной из предыдущих версий документа.

К сервисным функциям архива документов относятся возможность создания резервных копий документов без прекращения работы системы, интеграция с системами обеспечения оптимальной стоимости хранения данных и прочее.

Системы ввода документов и системы обработки образов документов

Одной из самостоятельных функций систем документооборота является ввод документов в архив. Под этим понимается перевод документов из бумажного вида в электронный. В простейшем случае эта процедура сводится к простому сканированию. Однако, как правило, простого сохранения образа документа оказывается недостаточно.

Образ документа может потребовать так называемого аннотирования, наложения на образ документа различных дополнительных образов, выделений, текстовых пометок и прочее. Помимо этого, образ документа должен быть снабжен набором атрибутов, который позволит его идентифицировать в системе делопроизводства и в архиве документов. Эти операции производятся вручную.

Более сложной функцией является автоматическое распознавание содержимого образа документа и формирование документа, содержащего его текст. Для этого предназначены программы, относящиеся к классу ПО распознавания текста. Еще более сложной функцией является распознавание содержимого форм. При этом программа определяет наличие записей, в том числе и рукописных в определенных полях бланка документа, распознает его содержимое и автоматически заполняет значения атрибутов

данного документа в системе. При необходимости значения определенных полей бланка может выбираться из определенного в системе справочника.

Системы управления стоимостью хранения документов

Совершенно очевидно, что при сохранении в архиве образов документов объемы хранения могут быстро расти и достигать значительных объемов. При этом интенсивность обращения к документам, находящимся в архиве далеко не равномерна. Документы, находящиеся в работе, очевидно, затребуются достаточно часто, в то время как доступ к документам, работа с которыми уже завершена, осуществляется очень редко. Соответственно, система может обеспечивать различную оперативность доступа к различным документам. Так как стоимость хранения документов в архиве, как правило, обратно пропорциональна скорости доступа, то можно воспользоваться отмеченной закономерностью для оптимизации стоимости содержания архива.

Системы управления стоимостью хранения как раз и решают данную задачу. Обеспечивая возможность работы с различными периферийными устройствами – накопителями на жестких магнитных дисках, On-Line оптическими стойками, накопителями на магнитной ленте и CD-ROM устройствами. Система обеспечивает автоматический перенос данных с на более “дешевые” устройства в случае, если доступ к ним осуществляется недостаточно часто.

Системы маршрутизации документов

Системы маршрутизации документов занимаются непосредственно пересылкой документов на рабочие места исполнителей, сбор информации о текущем статусе документов, осуществляют консолидацию документов по завершению работы с ними на отдельных этапах, а также обеспечивают средства доступа к информации о текущем состоянии работ с документами.

Системы маршрутизации, как правило, содержат средства описания типовых маршрутов прохождения документов в организации. На основании разработанных маршрутных схем могут порождаться экземпляры бизнес-процессов работы с документами. В данном случае можно говорить о жесткой маршрутизации.

Альтернативой является так называемая свободная маршрутизация, при которой маршрут формируется “стихийно”. Каждый пользователь системы, обладающий соответствующими правами, может определить следующего или следующих исполнителей документа.

Администратор системы и менеджер, курирующий конкретный бизнес-процесс, может контролировать текущее состояние маршрута и вносить различные корректирующие воздействия в случае необходимости.

При маршрутизации документов возможны две схемы, назовем их Off-Line и On-Line. В первом случае при пересылке документа на рабочее место пользователя происходит его физическое извлечение из архива документов и доставка (например, с помощью электронной почты) на рабочее место клиента. По завершению работы документ обратно погружается в архив.

В этом случае система маршрутизации сама является клиентом архива документов и вносит соответствующую информацию в учетную базу данных.

Вторая схема не подразумевает физического перемещение документа. Система маршрутизации документов обеспечивает клиенту интерфейс для доступа к заданиям на обработку документов.

Обе схемы маршрутизации имеют свои достоинства и недостатки. К сожалению, в связи с ограниченностью пространства, обсуждения нюансов использования систем маршрутизации мы вынесем в отдельные публикации.

Системы комплексной автоматизации бизнес-процессов

Развитием систем маршрутизации документов являются WorkFlow-системы, или системы комплексной автоматизации бизнес-процессов. В отличие от систем маршрутизации документов, объектом маршрутизации в них является совокупность данных используемых в некотором бизнес-процессе. Пользователь получает на рабочее место информацию о том, что он должен сделать и все необходимые для этого данные. WorkFlow приложение определяет, какое приложение должно быть запущено для реализации функций на данном рабочем месте, и загружает в него необходимые данные. Парадигма WorkFlow системы предполагает, что пользователь должен выполнять только необходимые функции, всю рутинную работу – определение последовательности действий, доставку необходимой информации, контроль своевременности исполнения работы и прочее выполняет система WorkFlow.

Функции WorkFlow приложений выходит за рамки функций систем документооборота, однако, технологии, используемые в данных приложениях очень близки технологиям, используемым в системах маршрутизации документов, к тому же маршрутизация документов может рассматриваться как частный случай задачи построения WorkFlow систем, поэтому мы уделили им некоторое внимание.

В основе системы документооборота лежит подсистема хранения. В простейшем случае это может быть база данных учета документов в системах автоматизации делопроизводства. Клиентское рабочее место осуществляет возможность занесения информации о документах в систему,

поиск документов по их атрибутам, модификацию информации (текущее местоположение, статус исполнения и прочее) и управление данными.

В том случае, если система документооборота хранит документы или их образы необходима специальная среда их хранения. В простейшем случае для этого может использоваться файловая система. В более сложном случае это может быть специализированная система построения архива документов. База данных должна содержать информацию о правах доступа к документам, блокировках и пр. В этом случае возможно присутствие систем оптимизации стоимости хранения документов и системы поддержки полнотекстового индексирования.

Клиентские приложения, соответственно, должны включать такие дополнительные функции, как доступ к документам в архиве, поддержка блокировки и изменения атрибутов документов, а также возможность полнотекстового поиска.

Для ввода документов в систему может использоваться система распознавания текстов и печатных форм.

В случае наличия в системе средств маршрутизации база данных хранит дополнительную информацию о маршрутах движения документов, текущем состоянии маршрутов и пр. Модуль маршрутизации осуществляет непосредственную доставку документов на рабочие места пользователей и внесение информации об изменении статуса документов в базу данных. Клиентское рабочее место системы маршрутизации может непосредственно не взаимодействовать с базой данных и архивом документов, а получать доступ к документам посредством среды маршрутизации, в качестве которой может использоваться электронная почта.

Основные виды СЭД, представленные на российском рынке

В данный момент рынок реального предложения СЭД российского производства представлен 12 серьезными системами различных отечественных производителей, которые условно можно классифицировать на следующие подгруппы:

- Электронные архивы
- Системы маршрутизации и хранения документов
- Системы делопроизводства
- Системы смешанного типа (являются комбинацией функционала систем первых трех типов)

На сегодняшний день производителями СЭД наиболее активно используются следующие базы данных:

- MS SQL Server
- Oracle
- Lotus Notes/ Domino

- Ника
- ZoDB
- MS Access

Наиболее распространены решения на основе продуктов MS SQL Server и Oracle. Несколькими игроками используется платформа Lotus Notes/ Domino. С довольно интересными предложениями выступили компании Гарант Интернейшенл и Cognitive Technologies предлагающие для своих решений СУБД собственного производства.

Рынок вспомогательного программного обеспечения делится наследующие группы:

- Системы распознавания
- Средства шифрования
- Системы массового ввода
- Системы позволяющие производить редактирование и просмотр документов, хранящихся в системе электронного документооборота.

Основные выгоды, связанные с использованием СЭД

Современный порядок ведения дел на предприятиях и в организациях требует большого объема работы с документами. Поиск, утверждение и согласование становятся довольно сложными и обременительными процедурами, исключить которые, не представляется возможным. Единственно эффективным подходом в подобной ситуации является использование современных технологий и максимальная автоматизация всех этапов работы с документами.

Автоматизация документооборота позволяет более продуктивно организовывать работу предприятия. Быстрое получение бумажного и электронного образцов документа посредством использования технологий сканирования, распознавания и печати документа, делает легко доступным переход от бумажной версии документа к электронной и обратно. Таким образом, открывается способ безболезненного переноса документов из бумажного представления в электронное.

Автоматизация документооборота предприятия позволяет повысить исполнительскую дисциплину, что осуществляется за счет улучшения контроля исполнения поручений по документам. Эффективная система уведомлений и напоминаний заранее предупреждает всех должностных лиц о приближении сроков исполнения распоряжений. При помощи формирования сводных отчетов и журналов легко составить полную картину работы, как отдельных сотрудников, так и предприятия в целом. Возможность формирования индивидуальных маршрутов документов позволяет быстро создавать наиболее оптимальную цепочку их движения внутри организации.

Сэкономить время удается на всех этапах деятельности сотрудников за счет использования интеллектуальных технологий работы с документами. Автоматическая генерация номера, подстановка текущей даты, использование справочников и словарей позволяет уменьшить время регистрации и избежать ошибок, связанных с заполнением реквизитов документов. Средствами системы осуществляется мгновенный поиск документов и поручений, вместе со всеми вложениями и связками. Поиск документов можно производить по их содержанию и любой комбинации реквизитов.

Хранение документов любых форматов, наличие удаленного доступа к системе с компьютера, подключенного к сети Интернет, и архивное хранение документов позволяет организовать Единое информационное пространство предприятия. Поэтому пользователи системы получают максимально полную информацию по всем запрашиваемым данным.

Обеспечение информационной безопасности достигается разграничением прав и защитой от несанкционированного доступа, а также защитой от сбоев и возможностью восстановления данных. В базе данных к каждому документу приписывается пользователь или группа пользователей, которые имеют на него либо полный, либо частичный доступ. Разграничение прав пользователей совместно с использованием ЭЦП обеспечивает комплексный контроль обеспечения безопасности документа.

Внедрение системы электронного документооборота по критерию экономичности так же является выгодным. При бумажном документообороте цена одного документа по разным оценкам варьируется от 10 до 100 рублей. Практика показывает, что если в результате роста бизнеса и увеличения штата сотрудников на 20% было принято решение о внедрении системы электронного документооборота, то экономия, относительно даже первоначальной цифры расходов, до роста штатов, составляет 30%. При массовом переходе на электронный документооборот цена одного документа дополнительно снижается за счет сокращения расходов на выпуск документов, ускорение их обработки, уменьшения объемов хранения.

Главное, чего удается достичь в результате внедрения системы электронного документооборота — это повышения оперативности и качества принятия управленческих решений за счет более адекватного отражения реальной ситуации в управленческой модели.

Обзор основных систем документооборота, представленных в России

Docs Fusion и Docs Open

Разработчиком этих продуктов является компания Hummingbird. Это одна из самых популярных систем, относящихся к классу «электронных

архивов». Изначально существовала система Docs Open - клиент-серверное приложение с «толстым» клиентом. Затем был разработан сервер приложений Docs Fusion, позволивший избавиться от необходимости иметь «толстого» клиента, обращающегося напрямую к базе данных. К нему есть два клиента: Windows-клиент PowerDocs и Web-клиент CyberDocs.

Docs может эффективно применяться и в крупных организациях с большим числом сотрудников (тысячи человек), и в небольших фирмах, где работает пять-шесть человек. Система в первую очередь позиционируется как предназначенная для организаций, которые занимаются интенсивным созданием документов и их редактированием (головные офисы компаний, консалтинговые компании, органы власти и т. д.).

Клиент PowerDocs позволяет осуществить мобильный доступ с возможностью синхронизации при подключении. Клиент CyberDocs обеспечивает практически ту же функциональность, что и PowerDocs, но через Internet-браузер.

В одном комплексе может быть установлено несколько серверов DocsFusion, при этом автоматически реализуется балансировка нагрузки и устойчивость к сбоям. Для хранения данных системы необходимо использовать Microsoft SQL Server или Oracle. В качестве хранилища для самих документов используется файловая система.

Система позволяет легко осуществить интеграцию и стыковку с другими прикладными системами как на уровне клиента PowerDocs, так и на уровне сервера.

Docs - это открытая платформа, к ней поставляются средства разработки для создания специализированных приложений или интеграции с другими системами.

Продукт не ориентирован на применение в области инженерно-конструкторского документооборота, в нем нет интеграции с системами CAD/CAM. В территориально распределенных организациях могут возникнуть проблемы, так как в системе нет механизмов репликации информации. В ней имеются средства поддержки совместной работы на уровне рабочей группы.

Documentum

Documentum — это система управления документами, знаниями и бизнес-процессами для крупных предприятий и организаций. Documentum – это платформа, предназначенная для создания распределенных архивов, поддержки стандартов качества, управления проектами в распределенных проектных группах, организации корпоративного делопроизводства, динамического управления содержимым корпоративных интранет-порталов.

В продукте предусмотрено все, что нужно крупной организации, - это интегрированная система, позволяющая комплексно решать достаточно широкий спектр задач. Она включает необходимую функциональность для автоматизации деловых процессов: маршрутизацию, утверждение, распределение, уведомление и контроль исполнения. Documentum достаточно масштабируем, вся информация, которая хранится в системе, управляется выделенным серверным компонентом – хранилищем DocBase. Documentum содержит механизмы, позволяющие управлять хранением информации: она поддерживает управление версиями, публикацией, доступом, местонахождением информации и дает возможность осуществлять архивацию. Система может эффективно работать в распределенной архитектуре в территориально разобщенных подразделениях благодаря реализованным механизмам репликации и синхронизации информации, а также централизованного администрирования.

Продукт включает в себя средства, позволяющие создавать приложения в среде Documentum, в том числе Web-приложения. Но для разработки приложений для Documentum и интеграции его с другими приложениями можно использовать и внешние средства разработки: продукт построен на современных открытых технологиях. Одним из преимуществ использования этого продукта для промышленных предприятий является возможность его интеграции с ERP (Планирование и управление ресурсами предприятия) и CAD/CAM-системами.

Documentum является одним из наиболее мощных продуктов, однако позволить себе такую систему могут только организации, которые очень серьезно относятся к задаче автоматизации документооборота и готовы выделить на нее достаточные финансовые и интеллектуальные ресурсы.

LanDocs

Система LanDocs в первую очередь ориентирована на делопроизводство и архивное хранение документов. Она состоит из нескольких компонентов:

- системы делопроизводства,
- сервера документов (архива),
- подсистемы сканирования и визуализации изображений,
- подсистемы организации удаленного доступа с использованием Internet-клиента,
- почтового сервера.

Компонент делопроизводства реализован в клиентсерверной архитектуре на базе промышленной СУБД: Oracle или Microsoft SQL Server. Программное обеспечение для централизованного управления хранением документов в электронном архиве реализовано в виде отдельного сервера. В качестве отдельной опции поставляется модуль полнотекстового поиска

документов с учетом правил русского языка. Продукт открыт для разработчиков — имеется API для встраивания LanDocs в Windows-приложения сторонних разработчиков.

Компонент сканирования и работы с изображениями имеет достаточно продвинутую функциональность: он позволяет фильтровать изображения, исправлять перекося, возникший после сканирования, распознавать текст в случае необходимости.

Система LanDocs не ориентирована на поддержку коллективной работы и процесса создания документов.

Microsoft SharePoint Portal Server

Система является электронным архивом с развитыми средствами поддержки совместной работы. Это, пожалуй, первый продукт компании Microsoft, который может претендовать на роль корпоративного.

Поддерживает:

- совместное создание документов,
- ведение версий документов,
- изъятие и возврат документов в архив (check-out, check-in).

Для доступа к архиву используется Web-клиент (сторонние разработчики могут дописывать для него свои компоненты) и компонент, интегрированный в Windows Explorer, что позволяет обращаться к архиву как к набору файлов.

В систему встроены достаточно мощные средства индексации и поиска. Причем поиск может осуществляться как по внутренним хранилищам информации, так и по внешним (Internet). Система способна индексировать и публиковать документы, которые находятся в файловой системе на серверах локальной сети. В качестве альтернативы документы можно переместить в хранилище самого сервера. Регистрационные данные о документах всегда помещаются в хранилище сервера, при этом нет необходимости в использовании отдельного сервера баз данных.

Система достаточно открыта, к ней можно добавлять различные компоненты. Опора на Web-технологии делает такое расширение технологичным. Продукт наиболее эффективен в качестве базы информационной инфраструктуры для компаний, которые делают ставку не на иерархическое управление, а на матричную организацию взаимодействия людей и плоскую структуру управления.

Optima Workflow

Хотя система и называется Optima Workflow, это больше чем workflow -продукт. Кроме общего механизма организации потока работ, он позволяет хранить на время проведения работ все документы, относящиеся к процессу.

Система:

- автоматизирует процессы регистрации документов по правилам делопроизводства,
- реализует механизмы аннотирования и сбора резолюций,
- доставки отчетов об исполнении поручений.

Как уже указывалось выше при классификации систем, workflow-система удобна для формализации типовых процедур работы с документами в организациях, где такая работа является ежедневной практикой.

«БОСС-Референт»

Данная система разработана компанией АйТи. Относится к категории систем, ориентированных на поддержку управления организацией, эффективной работы сотрудников и на накопление знаний, и при этом имеет развитые дополнительные сервисы.

Основное применение — создание корпоративной системы, охватывающей деятельность сотрудников на своих рабочих местах и поддерживающей управленческие бизнес-процессы. Поддерживает делопроизводство, организационное управление, согласование документов. Отличительная особенность ее в том, что, будучи полноценной системой документооборота, она уже обладает всей необходимой функциональностью для реализации делопроизводства. В ней с самого начала фигурируют понятия, роли и функции, присущие организациям со сложной иерархической структурой в России.

В системе реализованы функции:

- CRM-системы (CRM – управление взаимоотношениями с клиентами),
- контроля договоров,
- учета материальных ценностей,
- потокового сканирования и распознавания (в «БОСС-Референт» интегрирована система FineReader),
- электронной конференции и доски объявлений.

Система реализована на платформе Lotus Notes. Благодаря этому вдобавок к функциям «БОСС-Референт» пользователи получают в свое распоряжение все богатство функциональности самой среды Lotus Notes, включая электронную почту, репликацию данных, возможность удаленной работы и т. д.

На «БОСС-Референт» стоит обратить внимание в первую очередь тем организациям, которые уже используют Lotus Notes. Остальные должны отдавать себе отчет в том, что, выбирая эту систему, они получают и Lotus Notes в качестве основы своей информационной инфраструктуры и должны приобрести лицензию Lotus Notes на каждое рабочее место.

«Дело»

Система «Дело» является типичным представителем систем автоматизации делопроизводства.

Она последовательно поддерживает все правила делопроизводства, принятые в России. Продукт поддерживает идеологию делопроизводства, суть которой в следующем: чтобы было совершено любое действие в организации, нужен документ. Движение документов происходит за счет изменения учетных записей о документах в базе данных.

«Дело» хранит учетные записи средствами промышленной СУБД - Oracle или Microsoft SQL Server; осуществляет полное протоколирование действий пользователей с документами. Последняя версия интегрирована с системой распознавания FineReader для занесения в нее данных с бумажных документов.

Продукт в первую очередь интересен для организаций, которые сталкиваются с необходимостью внедрения формализованного делопроизводства.

«Евфрат»

В сентябре 2005г Cognitive Technologies продемонстрировала новую версию системы электронного документооборота (СЭД) ЕВФРАТ-Документооборот v. 12, в которой заказчикам предлагаются более удобные и широкие возможности по настройке системы под пользователя. Система ЕВФРАТ-Документооборот, пожалуй, одна из самых известных систем на российском рынке СЭД. В настоящее время она активно используется частными предпринимателями, предприятиями малого и среднего бизнеса, крупными производственными холдингами и государственными учреждениями.

В новой версии появилась подсистема обмена документами между серверами ЕВФРАТ-Документооборот. Тем самым стало возможным обмениваться документами, письмами и поручениями, как в территориально-распределенных организациях, так и между различными организациями, использующими ЕВФРАТ-Документооборот. Также через подсистему возможно осуществлять взаимодействие с другими системами электронного документооборота. Работа удаленных пользователей стандартного комплекта ЕВФРАТ-Документооборот осуществлялась через тонкого клиента.

ЕВФРАТ-Документооборот v. 12 интегрирован с электронной почтой, что значительно повышает удобство работы с системой. Теперь пользователи могут импортировать обыкновенные почтовые сообщения произвольного формата (txt или html) и приложенные к ним файлы в документы системы ЕВФРАТ-Документооборот, и наоборот — отправлять

документы системы в виде обычных писем электронной почты внешним контрагентам, не использующим СЭД.

Для пользователей и разработчиков, которые хотят интегрировать систему ЕВФРАТ-Документооборот с другими информационными системами (например ERP/CRM системами, системами бухгалтерского учета, правовыми и другими системами), в новой версии обеспечена возможность обмена информацией в формате XFF (формат разработан на основе XML).

В новой версии расширены возможности по контролю исполнения. В частности, добавлены напоминания для контролера о том, что приближается (наступил) срок не только контролируемого им документа, но и каждого в отдельности контролируемого им поручения. Другая новинка заключается в следующем: для того чтобы сделать процесс выполнения заданий еще более прозрачным и оперативным пользователи ЕВФРАТ-Документооборот при получении поручения могут принять или не принять его к исполнению.

Новые возможности администрирования обеспечивают повышение надежности и упрощение процесса внедрения и эксплуатации системы. В новой версии архивирование базы данных можно проводить не только вручную, но и автоматически по расписанию.

В стандартный комплект поставки системы ЕВФРАТ-Документооборот входят типовые отчетные формы и встроенный “Генератор отчетов”, который позволяет самостоятельно создавать и изменять шаблоны отчетов в соответствии с требованиями заказчика. “Генератор отчетов” позволяет импортировать готовые отчеты в приложения MS Word и Excel.

Сравнительная таблица основных СЭД российского производства

Система/Компания производитель	Работа с регистрационной карточкой				
	Регистрация документов	Составные документы	Номенклатура дел	Дизайнер форм карточек	Словари и справочники
«1С:Архив» 1С	+	+	-	-	-
ГранДок Гранит Центр	+	+	+	-	+
RayDox Интерфейс	+	+	+	-	+
«Эффект-Офис» «Гарант Интернешнл»	+	-	-	-	-
«ЭСКАДО» «Интерпроком ЛАН»	+	+	+	-	+
OfficeMedia Интертраст	+	+	+	-	+
Электронная канцелярия «Золушка» НТЦ ИРМ	+	+	+	-	+
«ДЕЛО» ЭОС	+	+	+	-	+
«БОСС-Референт»АйТи	+	+	+	+	+
ОПТИМА-Workflow Оптима	+	+	+	+	+
LANDOCS Ланит	+	+	+	+	+
«ЕВФРАТ-Документооборот» Cognitive Technologies	+	+	+	+	+

Система/Компания производитель	Контроль исполнительской дисциплины				
	Сроки поручений	Автоматические уведомления	Задание маршрута	Графический дизайнер маршрутов	Протокол обработки
«1С:Архив» 1С	+	+	-	-	+
ГранДок Гранит Центр	-	+	-	-	+
RayDox Интерфейс	+	-	+	-	+
«Эффект-Офис» «Гарант Интернешнл»	+	+	-	-	-
«ЭСКАДО» «Интерпроком ЛАН»	+	+	+	-	+
OfficeMedia Интертраст	+	+	+	-	+
Электронная канцелярия «Золушка» НТЦ ИРМ	+	+	+	-	+
«ДЕЛО» ЭОС	+	+	+	-	+
«БОСС-Референт» АйТи	+	+	+	-	+
ОПТИМА-Workflow птима	+	+	+	+	+
LANDOCS Ланит	+	+	+	+	+
«ЕВФРАТ-Документооборот» Cognitive Technologies	+	+	+	+	+

Система/Компания производитель	Поиск документов				
	Реквизитный поиск	Поиск по форме	Полнотекстовый поиск	Учет морфологии	WEB-поиск
«1С:Архив» 1С	+	+	+	+	+
ГранДок Гранит Центр	+	+	+	-	+
RayDox Интерфейс	+	-	+	-	+
«Эффект-Офис» «Гарант Интернешнл»	+	-	+	-	+
«ЭСКАДО» «Интерпроком ЛАН»	+	-	-	-	-
OfficeMedia Интертраст	+	-	-	-	-
Электронная канцелярия «Золушка» НТЦ ИРМ	-	+	-	-	-
«ДЕЛО» ЭОС	+	+	+	+	+
«БОСС-Референт» Айти	+	-	+	-	-
ОПТИМА-Workflow Оптима	+	+	+	+	-
LANDOCS Ланит	+	+	+	+	+
«ЕВФРАТ-Документооборот» Cognitive Technologies	+	+	+	+	+

Система/Компания производитель	Ввод документов		
	Сканирование	Распознавание на лету	Распознавание документов
«1С:Архив» 1С	+	-	+
	(ОПЦИОНАЛЬНО)		(ОПЦИОНАЛЬНО)
ГранДок Гранит Центр	+	-	+
RayDox Интерфейс	+	-	-
«Эффект-Офис» «Гарант Интернешнл»	+	-	+
	(ОПЦИОНАЛЬНО)		(ОПЦИОНАЛЬНО)
«ЭСКАДО» «Интерпроком ЛАН»	+	-	+
	(ОПЦИОНАЛЬНО)		(ОПЦИОНАЛЬНО)
OfficeMedia Интертраст	+	-	+
	(ОПЦИОНАЛЬНО)		(ОПЦИОНАЛЬНО)
Электронная канцелярия «Золушка» НТЦ ИРМ	+	-	+
	(ОПЦИОНАЛЬНО)		(ОПЦИОНАЛЬНО)
«ДЕЛО» ЭОС	+	-	+
«БОСС-Референт» АйТи	+	-	+
	(ОПЦИОНАЛЬНО)		(ОПЦИОНАЛЬНО)
OPTIMA-Workflow Оптима	+	-	+
	(ОПЦИОНАЛЬНО)		(ОПЦИОНАЛЬНО)
LANDOCS Ланит	+	-	+
«ЕВФРАТ-Документооборот» Cognitive Technologies	+	+	+

Система/Компания производитель	Вывод документов				
	Генерация отчетов	Встроенные средства просмотра документов	Встроенные средства просмотра и печати отчетов	Редактор отчетов	Проведение e-mail рассылок
«1С:Архив» 1С	+	+	-	-	+
ГранДок Гранит Центр	+	+	-	-	-
RayDox Интерфейс	+	+	-	+	+
«Эффект-Офис» «Гарант Интернешнл»	+	+	+	-	-
«ЭСКАДО» «Интерпроком ЛАН»	+	+	+	+	-
OfficeMedia Интертраст	+	+	+	+	+
Электронная канцелярия «Золушка» НТЦ ИРМ	+	+	+	-	-
«ДЕЛО» ЭОС	+	+	-	-	+
«БОСС-Референт» АйТи	+	+	+	+	+
ОПТИМА-Workflow Оптима	+	+	+	+	+
LANDOCS Ланит	+	+	-	+	+
«ЕВФРАТ-Документооборот» Cognitive Technologies	+	+	+	+	+

Система/Компания производитель	Организация защищенного документооборота в сети				
	Разграничение прав доступа	Роли	Шифрование	Поддержка ЭЦП	Защита от сбоя
«1С:Архив» 1С	+	+	+	+	+
ГранДок Гранит Центр	-	-	-	-	+
RayDox Интерфейс	+	+	-	-	+
«Эффект-Офис» «Гарант Интернешнл»	+	-	-	-	+
«ЭСКАДО» «Интерпроком ЛАН»	+	-	-	-	+
OfficeMedia Интертраст	+	-	-	-	+
Электронная канцелярия «Золушка» НТЦ ИРМ	+	-	-	-	+
«ДЕЛО» ЭОС	+	-	+	+	+
«БОСС-Референт» Айти	+	+	+	+	+
ОПТИМА-Workflow Оптима	+	+	+	+	+
LANDOCS Ланит	+	+	+	+	+
«ЕВФРАТ-Документооборот» Cognitive Technologies	+	+	+	+	+

Система/Компания производитель	Хранение и доступ к информации				
	Списание информации в архив	Стационарное клиентское место	Возможность работать online через WEB	Внутренняя почтовая служба	Удаленный доступ
«1С:Архив» 1С	-	+	+	+	+
ГранДок Гранит Центр	+	+	+	-	+
RayDox Интерфейс	+	-	+	-	+
«Эффект-Офис» «Гарант Интернешнл»	-	+	+	-	+
«ЭСКАДО» «Интерпроком ЛАН»	+	+	-	+	+
OfficeMedia Интертраст	+	+	-	+	+
Электронная канцелярия «Золушка» НТЦ ИРМ	+	+	-	-	+
«ДЕЛО» ЭОС	-	+	+	-	+
«БОСС-Референт» Айти	+	+	-	+	+
ОПТИМА-Workflow Оптима	-	+	-	-	+
LANDOCS Ланит	+	+	+	-	+
«ЕВФРАТ-Документооборот» Cognitive Technologies	+	+	+	+	+

Система/Компания производитель	Установка и интеграция с другими продуктами				
	API	Коробочность	Возможность реализации проектных решений на базе продукта	Многоплатформенная поддержка проектных решений	Хранение документов любых форматов
«1С:Архив» 1С	+	+	+	-	+
ГранДок Гранит Центр	-	-	+	+	+
RayDox Интерфейс	-	-	-	-	+
«Эффект-Офис» «Гарант Интернешнл»	-	+	-	+	+
«ЭСКАДО» «Интерпроком ЛАН»	-	-	+	+	+
OfficeMedia Интертраст	-	+	+	+	+
Электронная канцелярия «Золушка» ИТЦ ИРМ	-	+	+	+	+
«ДЕЛО» ЭОС	+	+	+	+	+
«БОСС-Референт» АйТи	-	-	+	+	+
ОПТИМА-Workflow Оптима	+	-	+	+	+
LANDOCS Ланит	-	-	+	+	+
«ЕВФРАТ-Документооборот» Cognitive Technologies	+	+	+	+	+

Выбор системы документооборота — это не просто технологическая или инженерная задача, он связан с общей стратегией развития организации. Если это коммерческая компания, то выбор определяется во многом ее целями, конкурентной средой, структурой, которая имеется на данный момент, а также той структурой, к которой компания придет в будущем. Если это государственное учреждение, то надо перенести акцент на полноту учета задач, решаемых организацией, особенности этих задач, связанные со спецификой ее деятельности.

В общем, при выборе системы документооборота нужно учитывать множество факторов, которые на первый взгляд могут не иметь отношения к предмету. Потребуется детальный анализ работы организации и понимание задач, решаемых системами документооборота.

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ

- 1 Какие возможности ведения документооборота существуют?
- 2 Назовите стандарты средств автоматизации документооборота и делопроизводства.
- 3 Специфические особенности автоматизации документооборота и делопроизводства.
- 4 Основные задачи, решаемые системами документооборота.
- 5 Основные факторы, влияющие на выбор системы документооборота.
- 6 Проблемы, возникающие при реализации, внедрении и сопровождении систем электронного документооборота.
- 7 Классификация систем электронного документооборота.
- 8 Электронный архив.
- 9 Реализация Check-In/Check-Out контроля.
- 10 Системы маршрутизации документов
- 11 Жесткая и свободная маршрутизация документов.
- 12 Системы автоматизации делопроизводства.
- 13 WorkFlow-системы.
- 14 Какие базы данных используются в системах электронного документооборота?
- 15 Каково вспомогательное программное обеспечение для систем электронного документооборота?
- 16 Системы распознавания.
- 17 Системы шифрования.
- 18 Системы массового ввода.
- 19 Системы просмотра и редактирования документов.
- 20 Выгоды, связанные с использованием систем электронного документооборота.

Библиографический список

1. Алферова Е. и др. Электронный документ и документооборот: Правовые аспекты. ИНИОН РАН, 2003 – 208с.
2. Бажин И.И. Информационные системы менеджмента. – М.: ГУВШЭ, 2000. – 688с.
3. Басаков М.И. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления на основе ГОСТ Р 6.30-2003). Издательский дом Дашков и К, 2004 - 335с.
4. Басовская Е.Н., Быкова Т.А., Вялова Л.М. Делопроизводство, Академия, 2003, 176с.
5. Березина Н. Современное делопроизводство. СПб.: Питер, 2004 – 256с.
6. Ватолина М. В. Организация работы с документами. Феникс, 2004 – 320с.
7. Жеребенкова А. Документооборот на предприятии. Вершина, 2004 – 384с.
8. Жукова Т.М. Компьютерная подготовка решений и документов. М., 2002. – 304с.
9. Информационные системы и технологии в экономике и управлении: Учебник/ Под ред. проф. В.В.Трофимова. – М.:Высшее образование, 2006 – 480.
10. Информационные технологии управления, под ред. проф. Г.Л.Титоренко, ЮНИТИ-ДАНА, 2004 - 439с.
11. Липунцов Ю.П. Управление процессами: Методы управления предприятием с использованием информационных технологий, АйТи-Пресс, 2003 - 223с
12. Майкл Дж. Д. Саттон. Корпоративный документооборот: принципы, технологии, методологии внедрения. – СПб.:БМикро:Азбука, 2002 – 448с.
13. Патрушина С., Ефимов Н. и др. Информационные системы в экономике, МарТ, 2004 - 352с.
14. Спивак В. А. Документирование управленческой деятельности. Делопроизводство, Питер, 2005 – 240с.
15. Уткин В.Б., Балдин К.В. Информационные системы и технологии в экономике, ЮНИТИ, 2003 - 335с.
16. Шишин И.О. Методические указания и задания по курсу «Корпоративный документооборот». Издательство СПбГУЭФ, 2006 – 63с.
17. Янковая В. Как организовать делопроизводство. МЦФЭР, 2004 – 416с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Тема 1. Введение в управление документооборотом	3
Тема 2. Классификация документов.....	9
Тема 3. Стандартизация и унификация документооборота.....	19
Тема 4. Проектирование документов.	30
Тема 5. Организация документооборота на предприятии	39
Тема 6. Модели документооборота	48
Тема 7. Система электронного документооборота	59
Библиографический список.....	86

Учебное издание

Шишин Игорь Олегович

КОРПОРАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

Учебное пособие

Редактор *М.В. Манерова*

Подписано в печать 11.12.08. Формат 60x84 1/16.
Усл. печ. л. 5,0. Тираж 150 экз. Заказ 753. РТП изд-ва СПбГУЭФ.

Издательство СПбГУЭФ. 191023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д. 21.