

## КУРС ЛЕКЦИЙ

### Раздел 1. Управление документами в организации. Делопроизводство

1. **Предмет, содержание и задачи курса.** Делопроизводство как отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами
2. **Виды документов и их классификация.** Свойства и функции документа. Понятие электронного документооборота в организации.
3. **Стандартизация и унификация документов.** Нормативные акты и инструктивные материалы в области управления документами

1. **Предмет, содержание и задачи курса.** Делопроизводство как отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами

Целями освоения учебной дисциплины «Автоматизация документооборота предприятия» являются изучение основных принципов управления документами в учреждении, организации документооборота, автоматизации процедур работы с документами на основе технологий электронного документооборота, организации защищенного документооборота, формирование профессиональных умений и навыков использования и внедрения информационных технологий и программных комплексов документооборота и делопроизводства в практическую деятельность.

Приступая к изучению курса, прежде всего следует ознакомиться с основными профессиональными терминами и определениями, постоянно встречающимися в работе с документами<sup>1</sup>.

**Делопроизводство:** Деятельность, обеспечивающая документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов.

**Документационное обеспечение (управления), ДОУ:** Деятельность, целенаправленно обеспечивающая функции управления документами.

**Управление документами:** Деятельность, обеспечивающая реализацию единой политики и стандартов по отношению к документальному фонду организации.

**Служба делопроизводства:** Структурное подразделение, на которое возложены функции по ведению делопроизводства, а также лица, ответственные за ведение делопроизводства в других подразделениях организации.

**Архив (нрк архивохранилище):** Организация или структурное подразделение организации, осуществляющее комплектование, учет, хранение и использование архивных документов.

**Документ:** Зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Первоначально термин появился в устной речи (предположительно в XVII в.) и означал процесс решения (производства) дела: «дело производить» – решать вопрос. В ходе решения возникала необходимость закрепления результата, например, достигнутой договоренности. Для этого издавна и создавали документы, так как устное слово кратковременно, может быть забыто, искажено при передаче или не так понято.

---

<sup>1</sup> Определения даются согласно ГОСТ Р 7.0.8-2013 СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения (взамен действовавшего ранее ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения)

Уже в XVI в. употребляется слово «дело» как собрание документов, относящихся к какому-либо делу, вопросу. Впервые в этом понятии слово «дело» зафиксировано в документах в 1584 г.

Современное делопроизводство включает:

- обеспечение своевременного и правильного создания документов (документирование);
- организацию работы с документами (получение, передача, обработка, учет, регистрация, контроль, хранение, систематизация, подготовка документов для сдачи в архив, уничтожение).

Параллельно с термином «делопроизводство» в последние десятилетия используется термин **документационное обеспечение управления** (ДОУ). Его появление связано с внедрением в управление компьютерных систем и их организационным, программным и информационным обеспечением для приближения к терминологии, употребляемой в компьютерных программах и литературе. В настоящее время термины «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления» являются синонимами и применяются для обозначения одной и той же деятельности. И тот, и другой термин можно встретить, например, в названиях документов, регламентирующих организацию документационных процессов: «Государственная система документационного обеспечения управления» и «Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации».

Ответственность за организацию делопроизводства, соблюдение установленных правил и порядка работы с документами в структурных подразделениях возлагается на руководителя организации или предприятия. Деятельность организации или предприятия обеспечивается системой взаимоувязанной управленческой документации. Ее состав определяется компетенцией, порядком разрешения вопросов, объемом и характером взаимосвязей данной организации с вышестоящими организациями, с органами законодательной и исполнительной власти, с подчиненными и сторонними организациями, с физическими лицами.

Непосредственное ведение делопроизводства осуществляется должностными лицами, на которых возложена ответственность за делопроизводство, учет и сохранность документов на предприятии.

Состав организационно-распорядительных документов определяется в соответствии с Общероссийским классификатором управленческой документации (ОКУД). Общие требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами установлены ГОСТом Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов".

## **2. Виды документов и их классификация. Свойства и функции документа. Понятие электронного документооборота в организации.**

Все документы по отражаемым в них видам деятельности делятся на две большие группы. *Первая* – это документы по общим и административным вопросам, т.е. вопросам общего руководства предприятием (организацией) и его производственной деятельностью. Эти документы могут составлять работники всех подразделений предприятия. *Вторая группа* – документы по функциям управления. Такие документы составляют работники финансовых органов, бухгалтерии, отделов планирования, снабжения и сбыта, других функциональных подразделений.

Документы классифицируются по наименованиям: научные отчеты, чертежи, схемы, графики, технологические и другие карты, приказы, распоряжения, планы и отчеты, акты, протоколы, договоры, уставы, инструкции, справки, докладные,

объяснительные записки, служебные письма, телеграммы, анкеты, стандарты, технические условия, платежные требования и поручения, доверенности, исковые заявления, авторские свидетельства и т. д.

По *способу фиксации информации* документы бывают письменные (рукописные, машинописные, типографские, подготовленные на множительных аппаратах, напечатанные на персональных ЭВМ), графические и фото-фоно-кинодокументы. Основным материальным носителем деловой информации на сегодня является бумага.

По *месту составления* документы подразделяются на документы, используемые для решения внешних и внутренних вопросов. Внешняя документация в свою очередь делится на входящую и исходящую корреспонденцию.

По *степени сложности* документы классифицируют на простые и сложные. Простые – это документы, в которых рассматривается один вопрос, в сложных рассматривается 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 и др.), 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 сроком исполнения, установленным законом и соответствующими правовыми актами, а также телеграммы и другие документы с грифом «срочно».

По *стадиям подготовки* документы подразделяются на черновой документ и (оригинал подлинник). **Черновой документ** – рукописный или машинописный документ, отражающий работу автора над текстом документа. **Оригинал** – единственный экземпляр документа, оформленный и подписанный с чернового документа в соответствии с установленными требованиями.

С оригинала могут быть изготовлены копии, выписки из документа и дубликат.

**Копия** – идентичное, заверенное должностным лицом воспроизведение подлинника. **Выписка из документа** – заверенная часть текста подлинника. **Дубликат** – повторный экземпляр документа, имеющий юридическую силу с подлинника.

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 постоянного и документы временного 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** по содержанию являются специфическими, носящими характер разового документа.

**Типовыми** являются документы, рассчитанные на изложение однородных процессов и явлений: типовой технологический процесс, типовые правила внутреннего распорядка и т. п.

**Трафаретные** документы имеют заранее напечатанный текст с пробелами, которые заполняются при окончательном оформлении в зависимости от конкретной

ситуации. Метод трафаретизации текстов является шагом к их формализации и кодированию с последующим вводом в ЭВМ. Использование этого метода при унификации текстов привело к созданию в форме трафарета некоторых видов приказов, заявлений, других документов.

**Анкета** – способ представления унифицированного текста, при котором постоянная информация располагается в левой части листа, строками друг под другом, в форме существительных в именительном падеже, а переменная вносится в документ в процессе его составления в правую часть листа. Таким образом, анкета является следующим уровнем формализации текста, где отсутствует фраза, а имеются лишь необходимые для читающего данные. Она рекомендуется для использования в тех случаях, когда характеризуется один объект по ряду параметров.

Анкетным методом смоделированы приказы по приему, переводу и увольнению, кадровые докладные и объяснительные записки. Анкетная форма текста упрощает подготовку документа, облегчает машинописные работы и создает предпосылку для кодирования информации и использования отрывного талона с кодированными сведениями.

**Таблица** – постоянная информация, размещенная в заголовках граф и боковика (заголовки строк), а переменная (в цифровом или словесном выражении) — на пересечении соответствующих граф и строк.

Текст, представленный в виде таблицы, обладает большой информационной емкостью, позволяет строго классифицировать и кодировать информацию и легко суммировать аналогичные данные. В табличной форме оформляются штатное расписание, график отпусков и другие документы.

В хозяйственной деятельности организаций используются разнообразные документы, оформляющие взаимоотношения сторон, вступающих в деловое сотрудничество и коммерческо-хозяйственные связи. Это, в частности, договоры (поставки, выполнения работ или услуг, аренды и др.), контракты, трудовые соглашения и т. п. Каждый из названных документов имеет общепринятую форму.

Примерные документы носят ориентировочный характер и используются для составления и оформления документов по аналогии.

По *характеру содержания* документы бывают первичные и вторичные. Первичный документ содержит исходную информацию, которая суммируется, обобщается во вторичных документах.

Как и всякий объект, документ обладает множеством свойств (отличительных качеств). Наиболее существенные из них следующие.

1. **Атрибутивность** документа, т.е. наличие неотъемлемых слагаемых, без которых он существовать не может.

Документ как целостная система состоит из двух основных слагаемых – информационной и материальной. Отсутствие одной из составляющих превращает документ в недокумент (в устную речь, вещь).

Документ имеет двуединую природу, т.е. две стороны: содержание (духовная сущность: мысли, идеи) и форму (материальную, вещественную, служащую для закрепления и передачи информации). Тезис о двойственной природе документа является аксиомой документоведения. Содержательно-информационная сущность документа является главным: признаком документа. Его форма обычно рассматривается с точки зрения материала (носителя зафиксированной информации) и особенностей материальной конструкции. Различают внешнюю (полиграфическое или иное оформление) и внутреннюю форму документа (внутренняя организация материала). Именно по материальной конструкции отличают книгу от газеты, карты, грампластинки, дискеты и т.п. Иногда к формальным признакам документа относят форму записи информации. Тогда различают форму материально-конструктивную и семиотическую (знаковую).

Между информацией (сообщением, текстом) и материальным носителем настолько тесная связь, что принято использовать особый термин «документная информация».

2. **Функциональность** документа, т.е. его предназначенность для передачи информации в пространстве и времени. Документ – полифункциональный объект, т.е. он выполняет множество общесистемных и специфических функций, обусловленных разнообразными потребностями общества в информации, знаниях. Именно способность документа выполнять свои сущностные функции позволяет рассматривать его как источник информации, средство социальной документной коммуникации.

3. **Структурность** документа, т.е. тесная взаимосвязь его элементов и подсистем, обеспечивающая его целостность и тождественность самому себе, т.е. сохранение основных свойств при различных внешних и внутренних изменениях.

Всякий документ обладает определенной структурой, последовательным и взаимосвязанным расположением его элементов и подсистем: как текстовой, информационной составляющей (предисловие, вступительная часть, основной текст, вспомогательные указатели, приложения), так и материальной составляющей (обложка, переплет, титульный лист, книжный блок, корешок, форзац и т.п.).

Типовую структуру, т.е. одинаковый набор элементов для определенного вида документов, имеют практически все функционирующие в системе социальных коммуникаций документы. Типовая структура документов различных видов определяется специальными стандартами, положениями, инструкциями и т.п. Именно структура обеспечивает эффективность использования и долговременность хранения документа.

Важнейшей *функцией* документа является **информационная**. В документе фиксируются факты, события, явления практической и мыслительной деятельности человека.

Документ обладает **организационной** функцией. С помощью документа обеспечивается воздействие на коллективы людей для организации и координации их деятельности. Внешние связи предприятий и организаций обеспечивает коммуникативная функция документов.

Документ несет **юридическую** функцию, поскольку его содержание используется в качестве доказательства при рассмотрении спорных вопросов сторонами отношений, не говоря уже об органах следствия, суда и прокуратуры. Ряд документов изначально наделен юридической функцией (договорная документация, нотариально заверенные документы, правовые акты органов государственного управления и т. д.).

**Коммуникативная** функция – это способность документа быть информативным средством передачи, обмена, коммуникации, общения, преемственности. Документ обеспечивает документную коммуникацию, которая без него была бы невозможна.

**Кумулятивная** функция – это способность документа накапливать, концентрировать, собирать и упорядочивать информацию с целью ее сохранения для нынешнего и грядущего поколений.

**Специальные** функции присущи не всем, а определенным видам и типам документов, где они проявляются в большей степени в соответствии с социальными потребностями общества. К ним относятся: управленческая, познавательная (образовательная), правовая, общекультурная, мемориальная, гедоническая и др. функции.

**Управленческая или регулятивная** функция – выполняется документами, которые созданы для целей управления и в процессе его реализации (законы, положения, уставы, постановления, распоряжения, решения, приказы, протоколы, циркуляры, предписания, т.е. официальные и деловые документы).

**Познавательная или когнитивная** функция – способность документа служить средством получения и передачи знаний для изучения процессов и явлений природы и общества. Это назначение документа состоит в обеспечении общего и профессионального процесса обучения (учебник, учебное пособие, практикум, хрестоматия, методические рекомендации и т.п. – т.е. учебные документы), а также научной деятельности (научная

монография, диссертация, автореферат диссертации, патент, отчет о НИР и ОКР, т.е. научные документы).

**Общекультурная** функция – способность документа содействовать развитию культуры общества, выступать средством закрепления и передачи культурной традиции, усвоения системы ценностей, эстетических норм, ритуалов, принятых в обществе (литературно-художественное, научное издание, кинофильм, видеофильм, фотография, открытка, гравюра и др.).

**Мемориальная (памятниковая)** функция – способность документа служить «внешней памятью» человека и общества в целом, сохранять информацию и передавать ее от одного поколения к другому. Эта функция свойственна документам-памятникам (артефактам), обладающим особой социально-культурной и исторической ценностью (рукописная книга, редкие, особенно ценные и уникальные по содержанию, форме или условиям бытования во внешней среде документы).

Наконец, документ выполняет **воспитательную** функцию. Он дисциплинирует исполнителя, требует повышенного уровня образовательной подготовки, а хорошо оформленный документ воспитывает эстетический вкус управленческих кадров, повышает престиж организации.

**Электронный документооборот** – это движение электронных документов на предприятии и деятельность по организации этого движения. При этом, как правило, подразумевается полный цикл автоматизации движения документа (от получения или порождения до отправки или перевода в архив) и существенное (вплоть до нуля) сокращение объема использования бумажных документов. При этом электронный и безбумажный документооборот – не одно и то же, так как и электронный документооборот может оперировать (зачастую так и происходит) в том числе образами (отсканированными оригиналами) бумажных документов.

В организации, где внедрен ЭДО и используется система управления документооборотом, документ является и базовым инструментом управления. Здесь нет просто решений, поручений или приказов – есть документы, содержащие эти самые приказы, решения, поручения и т. д., то есть все управление в организации осуществляется через документы. Как следствие, многие задачи, которые выполняются сотрудниками, точно так же привязаны к документам.

- Любой документ в системе документооборота снабжается «карточкой», подобной, например, библиотечной. Состав информации о документе (атрибутов документа, полей карточки) определяется типом и видом документа, их доступность для просмотра и редактирования – правами доступа к документу и его состоянием в рамках бизнес-процесса
- Любой документ может иметь один или несколько прикрепленных файлов – это могут быть как проекты новых документов, так и отсканированные образы существующих
- Любой документ может быть связан с другими документами, что обеспечивает целостность информационного поля организации
- Любой документ может быть найден по его атрибутам или, при наличии такой функциональности, по вхождению текста в прикрепленные файлы (полнотекстовый поиск)

### **3. Стандартизация и унификация документов. Нормативные акты и инструктивные материалы в области управления документами**

Приведение документов к оптимальному единообразию по составу и формам называется **унификацией документов**. Также, унификация – это установление максимального единообразного набора реквизитов, формата бумаги и фиксации реквизитов на бумаге. **Унифицированная форма документа** – это совокупность

реквизитов, установленных в соответствии с решаемыми в данной сфере деятельности задачами и расположенных в определенном порядке на носителе информации. Унифицируют не только отдельные документы, но и системы документации в целом.

**Унифицированная система документации (УСД)** – это система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности. В состав УСД входят:

- УС организационно-распорядительной документации;
- УС банковской документации;
- УС финансово-учетной и отчетной бухгалтерской документации бюджетных учреждений и организаций;
- УС отчетно-статистической документации;
- УС учетной и отчетной бухгалтерской документации предприятия;
- УС документации по труду;
- УС документации пенсионного фонда;
- УС внешнеторговой документации.

Унификация документов заключается в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций. Унификация документов проводится в целях сокращения количества применяемых документов, типизации их форм, повышения качества, снижения трудоемкости их обработки, достижения информационной совместимости различных систем документации по одноименным и смежным функциям управления, более эффективного использования вычислительной техники.

Работа по унификации включает:

- разработку унифицированной системы документооборота (УСД), которая осуществляется министерствами и ведомствами, ответственными за соответствующие системы документации;
- внедрение межотраслевых (межведомственных) УСД в рамках республиканских и отраслевых УСД;
- ведение УСД и Отраслевого классификатора технико-экономической документации (ОКТЭИ) с целью поддержания достоверности информации и ее дальнейшего развития;
- разработку комплексов отраслевых унифицированных форм документов, отражающих специфику отрасли и не вошедших в УСД, а также их государственную регистрацию;
- разработку отраслевых классификаторов технико-экономической информации, отражающих специфику отрасли. Организационное и методическое руководство унификацией и стандартизацией документов, координацию соответствующих работ и контроль осуществляет головная организация по координации внедрения и ведения УСД и ОКТЭИ в республике. На отраслевом уровне эту работу проводит головная организация по внедрению и ведению УСД и ОКТЭИ в отрасли.

Унификация документов является одним из методов их стандартизации.

**Стандартизация** – это деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сфере производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг. В стандартах на управленческую документацию устанавливается состав отдельных элементов документа (реквизитов), их расположение и правила оформления.

**Стандартизация документов** – это форма юридического закрепления проведенной унификации и уровня ее обязательности. Установлены следующие категории стандартов: государственные стандарты (ГОСТ), отраслевые стандарты (ОСТ), республиканские стандарты (РСТ).

Нормативную базу делопроизводства составляют: законодательные акты Российской Федерации в сфере документации и информации; указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации

в сфере делопроизводства; нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти (министерств, комитетов, служб, агентств и др.), регламентирующие вопросы документационного обеспечения; технические регламенты и национальные стандарты в области документационного обеспечения управления; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; унифицированные системы документации; нормативные правовые акты, издаваемые руководством учреждений, организаций и предприятий.

В нормативную базу делопроизводства входят также законодательные акты субъектов Российской Федерации и правовые акты, принимаемые органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Эти акты должны учитываться при организации делопроизводства, прежде всего органами представительной и исполнительной власти субъектов Федерации, а также организациями, учреждениями и предприятиями, действующими на их территории. С правовыми актами, нормативными, а также методическими документами в сфере делопроизводства и архивного дела можно ознакомиться, используя: Информационно-справочную систему архивной отрасли (ИССАО); Информационную систему архивистов России (ИСАР) – приложением к ИССАО. «Информационно-справочная система архивной отрасли» – официальная база данных Федерального архивного агентства (соглашение о научно-техническом сотрудничестве между Росархивом, ВНИИДАД и ЗАО «ТЕРМИКА» от 18 марта 2003 г.) является уникальной и единственной информационной системой, содержащей нормативно-методическую базу делопроизводства и архивного дела.

Документация, описывающая процессы управления документами и системы документооборота, должна отвечать на вопросы, связанные с юридическими, организационными и техническими требованиями. Должна быть четко определена ответственность за процессы управления документами, такие как классификация, индексация, экспертиза ценности и определение судьбы документов по истечении срока их хранения.

В организациях, помимо традиционной инструкции по делопроизводству и документообороту, разрабатываются и другие нормативные акты:

- инструкция по информационной безопасности;
- регламенты работы с отдельными видами электронных документов;
- инструкции по выполнению отдельных операций;
- должностные инструкции;
- правила работы с конфиденциальной и секретной информацией, в т.ч. с персональными данными;
- порядок обеспечения непрерывности деловой деятельности;
- порядок хранения и уничтожения электронных документов;
- правила использования ЭЦП и т.п.

## **Раздел 2. Основные требования к составлению документов. Юридическая сила документов. Язык современных документов**

- 1. Основные требования к составлению документов. Требования к бланкам документов**
- 2. Юридическая сила документа**
- 3. Деловая переписка. Язык управленческих документов. Особенности официально-делового стиля**

- 1. Основные требования к составлению документов. Требования к бланкам документов**

Каждый документ должен быть: содержательным и кратким; понятным для тех, кому он предназначен; правильно оформлен.



Существуют единые требования и правила оформления документов управления. Выполнение единых правил оформления документов обеспечивает:

- юридическую силу документов;
- качественное и своевременное составление и исполнение документов;
- организацию оперативного поиска документов.

Любой документ состоит из ряда элементов, которые называются реквизитами. Каждый вид документа (приказ, письмо, акт) имеет определенный набор реквизитов. Расположение реквизитов на документе и правила их оформления должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 6.30-2003.

В качестве основного шаблона разработки документов используют формуляр-образец – модель построения документа, устанавливающую область применения, форматы, размеры полей, требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты.

**Бланк документа** – это стандартный лист бумаги с воспроизведёнными типографским способом постоянными элементами.

Рассмотрим требования, которые предъявляются к бланкам документов. Основные требования к бланку определены ГОСТом Р 6.30-2003.

Устанавливают два стандартных формата бланков документов - А4 (210х297 мм) и А5 (148х210 мм). Каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него, должен иметь поля не менее:

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

Бланки каждого вида могут устанавливаться с угловым и продольным расположением реквизитов. Продольное расположение реквизитов предполагает расположение реквизитов документа вдоль верхней части листа с их центровкой. Угловое расположение реквизитов предполагает расположение реквизитов документа в верхней левой части листа.

Чаще всего используют угловое расположение реквизитов. Предприятиям, сотрудничающим с зарубежными партнерами, необходимы бланки с дублированием реквизитов на языке партнера. В таком случае при угловом расположении реквизитов на бланке в левой верхней части печатаются реквизиты на русском, а справа - на языке партнера. При продольном расположении реквизитов бланка наименование организации сначала печатают на русском языке, а потом - на языке иностранного партнера.

Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации помещаются на бланке документа в соответствии с Положением о Государственном гербе Российской Федерации и правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Бланки с Государственным гербом в соответствии с Постановлением правительства Российской Федерации от 27.12.95 № 1268 «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации» изготавливаются только типографским способом на полиграфических предприятиях, имеющих соответствующую лицензию, и являются документами строгой отчетности. Помещать изображение Государственного герба на бланке имеют право только федеральные государственные органы и учреждения, определённые Указом Президента Российской Федерации от 30.11.93 № 2050. Следовательно, бланк с изображением Государственного герба не может быть заложен в шаблон компьютера, а только заказан в типографии. Аналогичные требования предъявляются к бланкам с изображением герба субъектов Российской Федерации. На бланке может быть или герб России или герб субъекта Федерации, но не два герба одновременно.

Учреждения, организации, фирмы часто размещают на бланке свою эмблему. Как правило, это символическое графическое изображение, отражающее направление деятельности организации, предприятия, фирмы. Обычно в качестве эмблемы используется зарегистрированный товарный знак (торговая марка фирмы). Размеры эмблемы не ограничены и она может представлять собой рисунок, включать стилизованное название корпорации, объединения, фирмы или графически оформленное буквенное сокращение названия фирмы. Эмблема улучшает эстетический вид бланка, но не заменяет наименования организации.

Изображение эмблемы помещается на верхнем поле бланка над серединой наименования организации (при продольном бланке эмблема размещается в середине верхнего поля, а при угловом - центрируется по отношению к названию организации) или на левом поле бланка на уровне названия организации. Если имеется эталонное изображение эмблемы организации в виде графического файла, оно используется для помещения эмблемы на бланк. В противном случае эмблема сканируется и полученное изображение помещается на выбранное место.

Следует помнить, что стандартный документ, распечатанный вместе с изображением бланка на принтере, не защищён от подделки. Наличие оттиска печати также не является гарантией подлинности документа, так как легко имитируется стандартными офисными средствами (сканер + цветной принтер). Поэтому для наиболее важных документов используются бланки, выполненные типографским способом, с эмблемой, имеющей высокую степень детализации, с тиснением, водяными знаками, многоцветной печатью и другими элементами, затрудняющими подделку. Как правило, такие бланки типографски нумеруются. Использование каждого такого бланка должно фиксироваться. Однако и в этом случае оригинал - макет бланка, передаваемый в типографию, может создаваться с помощью компьютера.

Для менее ответственных случаев изображение бланка документа может печататься вместе с документом и входить в шаблон документа. Стандартный лазерный принтер, используемый сегодня в офисе (разрешение 600 dpi) даёт достаточно хорошее качество для изображения бланка, включающего такие графические элементы, как эмблема организации.

Создав эмблему, ниже размещают наименование организации, которое должно соответствовать наименованию, закреплённому в её учредительных документах (уставе, учредительном договоре, положении). Вместе с наименованием организации указывают и наименование вышестоящей организации, в систему которой она входит (если это закреплено в учредительных документах). В тех случаях, когда в учредительных документах организации приведено и сокращенное наименование, оно может быть помещено в бланк ниже полного наименования.

Наименование организации на иностранном языке воспроизводится в тех случаях, когда оно включено в учредительные документы. Наименование на иностранном языке пишется ниже наименования на русском. Однако на практике чаще всего в таких случаях используется продольный бланк с указанием наименования организации на двух языках на одном уровне.

Ниже названия организации может помещаться наименование филиала, территориального отделения, представительства, структурного подразделения организации. Название подразделения или филиала помещается в том случае, если они являются автором документа. Автором документа может быть и должностное лицо, представляющее организацию. Например, президент корпорации может иметь именной бланк. Наименование должности помещается ниже наименования организации.

В организации могут быть созданы следующие типы бланков:

- общий бланк – бланк организации или структурного подразделения для изготовления любого вида документа (кроме письма);
- бланк конкретного вида документа (кроме письма);

- бланк для письма;
- должностной бланк (бланк должностного лица).

Бланк для письма имеет свои особенности. Так как письмо предполагает переписку, в этом бланке должны присутствовать справочные данные об организации (соответственно отсутствует указание на вид документа и место составления).

Справочные данные об организации включают: индекс предприятия связи, почтовый адрес, номера телефонов, факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и WWW – страницы фирмы, другие сведения. В состав справочных данных может включаться номер государственной регистрации организации, номер лицензии на ту или иную деятельность и т.п.

В общем бланке на месте справочных данных указывается вид документа.

В любом бланке предусматривается место для даты и регистрационного номера документа. Дата документа оформляется тремя парами арабских цифр в следующей последовательности: день месяца, месяц, год. Например, дату 1 января 2009 г. следует писать 01.01.09. В информационных системах и базах данных должно использоваться полное представление года: 01.01.2009.

Официальной датой документа является дата его подписания или утверждения, для протокола – дата принятия решения. Если авторами документа являются две или более организации, официальной датой документа является более поздняя дата подписания.

В документах, содержащих сведения финансового характера, применяется словесно – цифровой способ оформления даты (без кавычек). Например, 15 мая 2009 г.

На одном уровне с датой располагают регистрационный индекс документа. Он состоит из порядкового номера документа, который может дополняться индексами подразделения, классификатора вопросов деятельности, исполнителей, дела по номенклатуре дел и др. Регистрационный номер проставляется после обязательной регистрации документа в регистрационной системе, используемой в организации.

Часто документы, создаваемые в организации, являются ответом на поступивший документ. Поэтому ниже даты и номера документа в бланке для письма предусматривается место для ссылки на номер и дату документа – запроса, поступившего в организацию. Эти сведения приводятся для удобства пользования, установления информационного единства и оперативности поиска связанных документов. Ссылка на номер и дату проставляется в письмах – ответах, при исполнении поручений и т.п.

В общем бланке на месте ссылки проставляется место составления или издания документа (город). Оно указывается в том случае, если не включено в название организации. Например, ОАО «Пермские авиадвигатели» не указывает на бланке «г. Пермь», но ОАО «Шарикоподшипник» должно указать на бланке место составления документа – «Москва».

Перед городами Москва и Санкт-Петербург буква «г.» не ставится. При создании бланков организации с угловым расположением реквизитов следует иметь в виду, что угловые рамки под изображением бланка документа ограничивают место для заголовка.

Заголовок документа включает краткое содержание документа, точно передающее основной вопрос и характер действия. Поскольку угловые рамки для ограничения места, занимаемого реквизитом «заголовок», рассчитаны на машинописное заполнение бланка, в электронных документах угловые рамки часто не предусматриваются, а ограничение места, занимаемого заголовком, достигается путем оформления соответствующего абзаца шаблона документа или создания стиля «заголовок» со следующими параметрами: абзацный отступ (первая строка) – нет, правый отступ – 9 см, одинарный межстрочный интервал, выравнивание по левому краю.

На первой странице документа может быть проставлен гриф ограничения доступа к информации (для служебного пользования, конфиденциально и др.). Гриф ограничения доступа проставляется в соответствии с действующим законодательством и располагается у верхней правой границы текстового поля. Если необходимо указать номер экземпляра,

он проставляется ниже грифа ограничения доступа через полтора интервала и центрируется по отношению к нему.

Для отправляемых документов в правой верхней части указывается адресат. Документы адресуют организациям, их структурным подразделениям, должностным или физическим лицам. Наименование организации и наименование структурного подразделения указываются в именительном падеже. Должность лица, которому адресуется документ, указывается в дательном падеже.

Некоторые документы являются общими для всех организаций. Их формы разрабатываются и утверждаются соответствующими ведомствами. Например, бухгалтерские документы включены в альбомы унифицированных форм, первичные статистические документы утверждены Госкомстатом и т.п.

Формы, разрабатываемые на основе нормативных документов, изменяются в соответствии с изменениями в законодательстве или в отраслевых нормативах.

Если утверждённых форм нет, а ситуация, по поводу которой создаётся документ, является повторяющейся, рекомендуется самим разработать текст такого документа.

Для работы над деловыми бумагами с индивидуальным текстом необходимо предварительно провести три этапа подготовки:

1. Изучить нормативные документы по излагаемому вопросу.
2. Рассмотреть предшествующие документы.
3. Собрать данные для составления текста.

## **2. Юридическая сила документа**

Документы являются важнейшим носителем информации во многих областях деятельности человека, прежде всего в производственной. Они используются при анализе хозяйственной деятельности предприятия, давая возможность сделать объективные выводы о результатах работы, при планировании и финансировании работ. Документы имеют важное значение в обеспечении собственности, при возникновении споров или предъявлении претензий и исков.

Одним из основных требований, предъявляемых к документам, является соответствие их правовым нормам и требованиям, возможность использовать их как решающее доказательство достоверности каких-либо фактов. Свойство документа быть подлинным доказательством фактов, действий, событий называют юридической силой. Юридическая сила – это свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

Чтобы документ имел юридическую силу, текст его не должен противоречить нормативно-правовым актам России, например Трудовому Кодексу, и содержать достоверную информацию, соответствующую действительности. Не менее важными являются требования к правильному оформлению документа. Отсутствие или неправильное оформление реквизитов может привести к тому, что документ не будет иметь юридической значимости. Так, например, отсутствие подписи или даты делают документ недействительным. Вместе с тем, если в письме не будет заголовка или не указан исполнитель, это вызовет трудности в работе с письмом, но не повлияет на его юридическую силу.

К юридически значимым относятся следующие реквизиты:

- подпись;
- дата документа;
- печать;
- гриф утверждения документа;
- регистрационный номер документа.

**Подпись** является обязательным реквизитом любого документа. Должностное лицо, проставляя подпись в документе, берет на себя всю полноту ответственности за все

изложенное в нем и за все возможные последствия от введения документа в действие. Право подписи предоставляется определенным лицам и закрепляется в уставе предприятия, положении, должностной инструкции и т. п. От имени организации документы подписывает, как правило, директор или его заместители (в соответствии с приказом о распределении обязанностей). Документы структурных подразделений подписывают их руководители. По ряду вопросов правом подписи могут обладать другие работники, например, ведущие специалисты предприятия.

Подпись ставится на первом экземпляре документа, при необходимости – и на других экземплярах, например, при заключении контракта обязательно подписываются все экземпляры. Подпись – один из важнейших реквизитов, поэтому недопустима небрежность при ее оформлении. Рекомендуется личную подпись проставлять в документах так, чтобы были хорошо читаемы три первых буквы фамилии или инициалы и первая буква фамилии.

**Дата документа** – один из наиболее важных реквизитов. Отсутствие даты на документе делает документ недействительным. Необходимо также обращать внимание на точность даты. Так например, при подписании договора одна из сторон просит контрагента поставить более раннее число, якобы с целью общей выгоды. На самом деле для одной из сторон сокращается срок исковой давности в случае невыполнения второй стороной каких-либо обязательств.

**Печать** на документе является также юридически значимым реквизитом и применяется в целях заверения подписи должностного лица на наиболее важных (или финансовых) документах. Печать свидетельствует о подлинности документа и о принадлежности его к указанному на документе предприятию. Большая часть документов предприятия не требует заверения печатью. Печать проставляется лишь на документах, издание которых влечет какие-либо правовые или материальные последствия, например, создание, реорганизацию предприятия, передачу материальных ценностей, удостоверение права организации или отдельного лица на что-либо и т. п.

**Гриф утверждения** свидетельствует о введении документа в действие, распространении его действия на всех работников предприятия или только на определенный круг лиц. Некоторые документы приобретают юридическую силу только с момента их утверждения руководителем или вышестоящим органом. Обязательному утверждению подлежат:

- уставы, положения о предприятиях (филиалах);
- штатные расписания;
- акты проверок, акты приема-передачи;
- должностные инструкции;
- сметы, бизнес-планы, отчеты и т. п. документы.

**Регистрационный номер** является дополнительной гарантией подлинности документа. Он свидетельствует о том, что документ прошел все стадии обработки, зарегистрирован и тем самым является официальным документом предприятия.

Каждому предприятию в своей деятельности приходится делать копии различных документов. Для того, чтобы копия документа имела юридическую силу подлинника, ее необходимо заверить. С этой целью проставляется реквизит "отметка о заверении копии". Заверение проводится самим предприятием или при необходимости нотариусом. Предприятиям разрешается заверять копии документов, представляемых гражданами при приеме на работу, учебу, решении их социальных проблем (дипломов, аттестатов, удостоверений, дающих право на льготы и т. п.). Копии заверяются руководителем или должностным лицом (начальником отдела кадров) с проставлением печати.

Вопрос о признании юридической силы документа, полученного по факсу, еще не решен и законодательно не закреплен. Большое число зарубежных и отечественных организаций признают юридическую значимость факсимильных документов и, например, совершают сделки, обмениваясь контрактами по факсу, экономя время и средства. Но

юристы не рекомендуют полностью доверять документу, полученному по факсу, т. к. это всего лишь копия документа, по значимости равноценная копии, изготовленной на копировальном аппарате, в которую легко внести несанкционированные поправки. Поэтому факсимильные сообщения целесообразно использовать для отправки и получения документов, не связанных с возникновением для предприятия каких-либо серьезных последствий.

Большая работа проводится в настоящее время по разработке правовых и технических аспектов придания юридической силы электронному документу.

Чтобы такой документ имел юридическую значимость, используется электронная цифровая подпись. Электронная цифровая подпись (ЭЦП) – реквизит электронного документа, защищенный от подделок, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа, позволяющий установить отсутствие искажения или подделки информации, содержащейся в электронном документе, а также владельца ЭЦП. Юридическая сила ЭЦП признается при наличии программно-технических средств, обеспечивающих идентификацию подписи и соблюдении установленного режима их использования.

### **3. Деловая переписка. Язык управленческих документов. Особенности официально-делового стиля**

**Письмо** – обобщенное название различных по содержанию документов пересылаемых по почте, курьером, посредством факсимильной связи электронной почтой и т. д.

Письма различаются по содержанию и назначению.

Письма **инструкционные** (директивные) исходят из государственных или муниципальных органов управления и содержат, как правило, рекомендации указания, разъяснения по вопросам отчетности, налогов, экологии и т. п.

**Гарантийные** письма содержат гарантии оплаты, сроков поставки или качества продукции.

К **информационным** условно относятся письма, содержащие сообщения, просьбы, напоминания, предложения.

**Рекламные** письма содержат рекламу, цены предлагаемых товаров, услуг. Они имеют существенные отличия от традиционных деловых писем как в оформлении, так и в тексте. На первый план выходят такие критерии, как внешний вид документа, свободная форма изложения, отсутствие штампов. Рекламное письмо должно быть оригинальным и по форме, и по содержанию.

**Коммерческие** письма составляются при заключении и выполнении кон трактов. Они представляют собой обращения покупателей к продавцам с просьбой дать подробную информацию о товарах, услугах и/или направить предложение (оферту) на поставку товара, ответы продавцов, рекламации (претензии по качеству товара), ответы на рекламации, кредитные письма и т. п.

В письмах, факсах название вида документа не указывается, за исключением гарантийного письма.

В заголовочной части письма печатаются следующие реквизиты: «дата»; «номер»; «ссылка на регистрационный номер и дату документа» (если письмо является ответом); «заголовок к тексту», изложенный одной фразой.

В письмах должны быть правильно указаны составные части реквизита «адресат» (получателя письма): фирма; структурное подразделение; должность; фамилия и инициалы; почтовый адрес получателя.

Если письмо одного содержания направляется нескольким адресатам, сначала указывается адрес основного получателя, затем перечисляются другие. Если документ направляется более, чем четырем адресатам, составляется список рассылки и на каждом

экземпляре указывается лишь один адресат, которому направляется конкретный экземпляр.

Текст письма должен быть лаконичным, последовательным, убедительным и корректным. Текст письма, как правило, не превышает одной страницы.

Текст письма чаще всего состоит из вводной части и основной.

Во вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы, например:

*"В связи с тем, что при получении груза 26.01.2011 по накладной № 238864 в исправном вагоне с ненарушенными пломбами грузоотправителя при вскрытии ящиков и проверке содержимого с участием представителя... была установлена недостача:...штук изделий на сумму... (коммерческий акт от 26.01.2011 № 247)..."*

Во второй части письма формулируется его основная цель (предложение, отказ, просьба, гарантия и т. п.), например:

*"Просим в течение 10 банковских дней перечислить указанную сумму на наш расчетный счет"*

Для большинства деловых писем характерна повторяемость одних и тех же оборотов, освоив которые можно составлять тексты различных писем.

**Начало письма** (факса) может иметь следующие варианты обращения:

"Уважаемый Игорь Леонидович!";

"Господин Зорин!";

"Игорь Леонидович!";

"Уважаемый г-н Зорин!";

"Уважаемые господа!" (употребляется, когда неизвестны имена получателей письма).

Большинство писем продолжают далее словами:

"В связи с...";

"Согласно контракту от... №...";

"Нами рассмотрены Ваши предложения";

"В соответствии с Вашей просьбой..." и т. д.

Если в заголовочной части письма-ответа заполнен реквизит "ссылка на регистрационный номер и дату документа", то не следует повторять ссылку на документ в тексте письма.

В письмах используют следующие формы изложения:

- от первого лица множественного числа ("направляем на согласование", "просим рассмотреть");

- от первого лица единственного числа ("прошу перечислить", "считаю необходимым");

- от третьего лица единственного числа ("банк не может согласиться", "компания не возражает").

Если письмо оформлено на должностном бланке, то текст излагается от первого лица единственного числа: прошу..., направляю..., считаю необходимым... .

В зависимости от вида письма при составлении текста используются следующие обороты:

Вводные слова и обороты позволяют придать деловому письму различные оттенки. Например, если фразу: "Мы не можем заключить контракт с Вашей фирмой..." дополнить словами "к сожалению", то отказ звучит не столь категорично и оставляет шанс для дальнейшего сотрудничества.

Образец письма представлен на рисунке 1.

ОАО "Полянка"

Ордынка, 34

Москва, Россия, 113225

тел. 236 0119

факс (095) 236 1519

07.01.2001 № 1-3/21

На №2-3-14 от 28.12.2010

Директору ЗАО "Траст"

А.Г.Траубе

Краснопресненская наб., 12

Москва, 123100

В.Р.Климову

Согласовать ассортимент

с заказчиком, отправить партию ТНП №9

21.01.2001 *Траубе* 15.01.2011

О возобновлении поставок ТНП

Альфред Генрихович!

Сообщаем Вам, что оплата партии ТНП № 8 была произведена нашей фирмой в день поступления товара в Москву. Для подтверждения оплаты направляем Вам копию платежного поручения от 27.12.2011 № 245.

Мы рассчитываем на продолжение нашего сотрудничества в ближайшее время.

Приложение: на 1 л.

С уважением

Исполнительный директор

*Подпись*

И.И. Антонов

P.S. Мы готовы принять представителей Вашей фирмы и забронировали 2 номера в пансионате "Рублево" с 05.02.2011 по 17.02.2011.

Серова Ольга Николаевна 2361719

В дело № 2-3

Отправлена партия № 9 21.01.2011

Вх. № 000009

*Подпись* В.Р.Климов

14.01.2011

22.01.2011

Письмо21.c1oc

Рисунок 1 – Образец письма



Наиболее распространенными ошибками при составлении писем являются:

- в апреле *месяце*,
- *польза* от использования;
- *следует* учитывать *следующие* факторы;
- *представление* информации пользователю;
- данное явление *проявилось*;
- *настоящим* сообщаем;
- *потребное* количество товара;
- приложение: *упомянутое* на 3 листах.

Если письмо составлено на двух и более страницах, вторая и последующие страницы нумеруются арабскими цифрами посередине верхнего поля листа.

**Письма могут заканчиваться фразами:**

- "Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной";
- "Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества";
- "Мы надеемся на Вашу заинтересованность в расширении связей";
- "С уважением" и т. п.

Деловое письмо международного образца имеет четкую структуру, определенный набор реквизитов и стабильное расположение каждого из них.

Письма иностранным компаниям печатаются на бланке с полями по 1 дюйму (2,54 мм).

**Реквизит 1.** В левом верхнем углу или в центре верхней части листа располагается эмблема и наименование фирмы. Если компания малоизвестная и из названия не ясно, чем она занимается, может быть указан профиль ее деятельности, например, "фрахт судов", "организация туров", "продажа недвижимости", "научные разработки" и т. д.

**Реквизит 2.** Под наименованием фирмы или на нижнем поле листа указывается адрес офиса, содержащий почтовый и телеграфный адрес, номера телефонов, факсов, адреса и телефоны представительств компаний и ее филиалов, номер декларации или регистрационной лицензии.

Все последующие реквизиты письма печатаются от границы левого поля (кроме даты).

**Реквизит 3.** Ссылка (номер) документа может быть цифровой, буквенной или буквенно-цифровой, например:

Reference: 101;

Ref: MS;

Ref: MS/101;

Ref: MS/AP/101,

где Reference (Ref) - ссылка; MS - инициалы автора, AP - инициалы секретаря или исполнителя; 101 - порядковый номер документа.

Если письмо является ответом, то в реквизите 3 указывается исходящий номер инициативного письма, например:

Your reference 12.

**Реквизит 4. Дата** указывается буквенно-цифровым способом (без добавления "th" к числу), например:

17 August 2000.

Дата может проставляться у границы левого или правого поля документа.

Адрес получателя (**реквизит 5**) состоит из расположенных построчно:

- имени и фамилии получателя;
- наименования компании;
- номера дома, улицы;
- города, почтового округа (индекса);
- страны.

При написании адреса чаще всего используется "открытая пунктуация", то есть без запятых и точек.

**Реквизит 6.** Вступительное обращение пишется с новой строки, отступив от адреса четыре межстрочных интервала.

Деловое письмо начинается со слов "Dear..." В зависимости от того, кому письмо адресовано, могут использоваться следующие фразы:

*Dear Sir* - если имя получателя неизвестно;

*Dear Madam* - если имя получателя неизвестно;

*Dear Mr. Neit* - господину, имя которого известно;

*Dear Mrs. Fella* - замужней женщине;

*Dear Miss Jones* - незамужней женщине;

*Dear Ms Morrison* - замужней или незамужней женщине.

**Реквизит 7.** Заголовок письма указывается после вступительного обращения. Заголовок обозначается:

*RE.* - сокращение слова "regarding" (относительно);

*In re.* - сокращение сочетания "In regard to" (касательно);

*Subject.* - (предмет, тема, вопрос);

подчеркиванием.

Номер документа может содержать другие условные обозначения, например, структурного подразделения, дела (в алфавитной последовательности - А, В, С и т. д.).

Заголовок – необязательный реквизит, его указание является скорее правилом хорошего тона. Заголовок встречается главным образом в официальной переписке по юридическим вопросам.

**Реквизит 8. Текст** может печататься как от границы левого поля (современный вариант), так и с отступом начала каждого абзаца - с красной строки (классический вариант).

Абзацы, как правило, отделяются друг от друга дополнительным межстрочным интервалом, что облегчает восприятие содержания письма. Кроме того, основные предложения письма могут быть выделены шрифтом, подчеркиванием и т. п.

В переписке с иностранными деловыми партнерами часто используются следующие обороты:

- Мы только что вышли на рынок с новой продукцией...  
We have just launched a new product...
- Мы являемся ведущими производителями этого товара...  
We are the leading manufacturers for this article...
- В течение последних лет мы специализировались...  
For the last years we specialized in...
- Прилагаем технические спецификации и инструкции по эксплуатации...  
We enclose technical specifications and directions for use...
- Сейчас мы предлагаем более широкий перечень услуг...  
We offer now more comprehensive service...
- Дополнительные детали можно получить, направив запрос...  
Further details can be obtained on request...
- Мы отгрузим товары в ближайшее время...  
We shall have the goods shipped as soon as possible...
- Груз должен быть упакован...  
The consignment should be packed...
- Просим отгрузить первую партию товара...  
Please dispatch the first part of the order...
- Будем признательны, если Вы вышлете самолетом...  
We should be obliged if you could send us by air...
- До сих пор не было никаких задержек с грузами...  
Hitherto no irregularities have been experienced with consignments...
- Сожалею о непредвиденной задержке...  
We are sorry for this unforeseen delay...
- Пожалуйста, незамедлительно свяжитесь с нами, как только появится необходимость в дополнительной информации ...  
Please do not hesitate to contact us if you need any further information.

Текст письма, как и в российской деловой переписке, также не превышает одной страницы.

**Реквизит 9.** Через два межстрочных интервала после текста письма указывается "заключительная формула вежливости". Она должна соответствовать по форме приветствию и положению (званию) получателя письма.

Если письмо начинается словами: Dear Mr/Mrs/Miss/Ms, то заканчивается выражением: Sincerely yours (искренне Ваш).

Если в приветствии слова: Dear Sir/Sirs/Madam, то окончание: Yours faithfully (преданный Вам). Первое сочетание используется в деловой переписке гораздо чаще, особенно в официальных письмах.

В качестве окончания письма могут также использоваться следующие словосочетания: Yours truly (искренне ваш)

Best wishes (наилучшие пожелания)

**Реквизит 10.** После "заключительной формулы вежливости" делается не менее пяти межстрочных интервалов для личной подписи автора письма. Ниже подписи указывается ее расшифровка: имя и фамилия, на следующей строке - должность лица, подписавшего документ. Должность не указывается, если письмо подписано руководителем компании.

Перед подписью может стоять отметка "p. p." (от имени) или "Per pro" (по доверенности) в том случае, когда подчиненные подписывают документ по поручению руководителя.

**Реквизит 11.** Если к письму имеются приложения, то они указываются следующим образом:

Enclosure (приложение): Order № 34

или сокращением: Encl: Contract №11/85.

**Реквизит 12.** При направлении копий письма ("carbon copy" или "с с") нескольким адресатам указывают фамилии лиц или компании, которым она отправлена.

Образец оформления международного письма и перевод на русский язык приведены на рисунках 2 и 3. Цифрами обозначены номера реквизитов.

Для быстрого и грамотного составления несложных писем и перевода их на английский язык можно использовать программу "Письмовник". При его использовании составитель отвечает на вопросы, а компьютер автоматически формирует текст письма на русском и английском языках.

К периодическим мероприятиям можно отнести проводимые акционерными обществами ежегодно общие собрания акционеров.

В соответствии с федеральным законодательством каждое акционерное общество обязано проводить такое собрание ежегодно, не ранее чем через два месяца и не позднее чем через шесть месяцев после окончания финансового года.

На годовом собрании должны решаться вопросы об избрании совета директоров (наблюдательного совета) общества, ревизионной комиссии (ревизора) общества, утверждении аудитора общества. Кроме того, должны утверждаться годовые отчеты, годовая бухгалтерская отчетность, в том числе отчеты о прибылях и об убытках (счета прибылей и убытков) общества, а также распределение прибыли и убытков по результатам финансового года. Могут решаться и иные вопросы, отнесенные к компетенции общего собрания акционеров.

Акционеров необходимо оповестить о дате и месте проведения собрания, а также о его повестке. В указанные в Законе «Об акционерных обществах» сроки сообщение о проведении общего собрания акционеров должно быть направлено каждому лицу, указанному в списке лиц, имеющих право на участие в общем собрании акционеров, заказным письмом, если уставом общества не предусмотрен иной способ направления этого сообщения в письменной форме, или вручено каждому из указанных лиц под роспись либо, если это предусмотрено уставом общества, опубликовано в доступном для всех акционеров общества печатном издании, определенном уставом общества.

Сообщение должно быть оформлено в соответствии с правилами оформления писем. В сообщении о проведении общего собрания акционеров должны быть указаны:

RIVER BANK HOUSE

Your ref: RM/si      Our ref: TB/ap/175

67, UPPER THAMES STREET

London. EC 4V 3AH

Telephone: 01 248 2217 (30 lines)

Fax 012482216

Mr. R. Morrison

P. Marlow & CO. LTD

21 Bird Street

London E1 6 TM

Dear Mr. Morrison

Order 345

Unfortunately we have not received the computers "OPTIMA 133" which were a part of this order yet. We would be grateful if you could deliver these as soon as possible or refund our money.

We look forward to hearing from you.

Do not hesitate to call us.

Yours sincerely

*Thomas Barker*

T. Barker

Manager

Encl. Order 345

Carbon copy

M. Pryor

РИВЕР БАНК (1)

67, АППЭ ТЕМЗ СТРИТ,

Лондон, ЕС 4V 3АН (2)

Ваш номер: RM/si

Наш номер: ТВ/ар/175

(3) Телефон: 01 248 2217 (30 линий)

Факс 012482216

Господину Моррисону

П. Марлоу & К. Лтд

(5)

(4)

21 Берд Стрит

Лондон Е1 6 ТМ

Уважаемый г-н Моррисон,

(6)

О заказе №345

(7)

К сожалению, мы до сих пор не получили компьютеры “ОРТИМА 133”, которые являются частью нашего заказа. Мы будем благодарны, если Вы сможете их отправить как можно скорее, а если нет, то в этом случае верните полученные от нас деньги.

(8)

Ждем Вашего ответа.

Вы можете позвонить нам в любое время

Искренне Ваш

(9)

*Томас Баркер*

(10)

Т. Баркер

Управляющий.

Прил. копия заказа 345

(11)

Копия М. Прайеру

(12)

- полное фирменное наименование общества и место нахождения общества;
- форма проведения общего собрания акционеров (собрание или заочное голосование);
- дата, место, время проведения общего собрания акционеров и в случае, когда в соответствии с пунктом 3 статьи 60 Федерального закона «Об акционерных обществах» заполненные бюллетени могут быть направлены обществу, почтовый адрес, по которому могут направляться заполненные бюллетени, либо в случае проведения общего собрания акционеров в форме заочного голосования дата окончания приема бюллетеней для голосования и почтовый адрес, по которому должны направляться заполненные бюллетени;
- дата составления списка лиц, имеющих право на участие в общем собрании акционеров;
- повестка дня общего собрания акционеров;
- порядок ознакомления с информацией (материалами), подлежащей предоставлению при подготовке к проведению общего собрания акционеров, и адрес (адреса), по которому с ней можно ознакомиться.

Правил оформления писем следует придерживаться и при составлении прочей корреспонденции. Например, многие коммерческие банки регулярно извещают своих клиентов о состоянии их счета. Такие письма также оформляются согласно ГОСТа Р 6.30-2003 и могут содержать информацию о состоянии счета на определенную дату, а также сведения об операциях, произведенных за данный период.

### **Раздел 3. Автоматизация процедуры создания и исполнения документов**

- 1. Автоматизация создания документа. Виды бланков документов и их реквизиты**
- 2. Электронный документ**
- 3. Компьютерные средства массовой рассылки информации**

#### **1. Автоматизация создания документа. Виды бланков документов и их реквизиты**

Очень важным для предприятий является вопрос автоматизации делопроизводства. Но для того, чтобы добиться качественной автоматизации необходимо в начале исследовать документопотоки на предприятии и при необходимости модифицировать документопотоки с целью повышения эффективности их обработки.

Идея автоматизированного офиса предполагает организацию работы групп пользователей над совместным решением сложных распределенных задач в компьютерных сетях с помощью средств вычислительной техники.

В настоящее время известен целый ряд концепций построения автоматизированного офиса, например, свои решения предлагают фирма Microsoft, Borland, Lotus. В зависимости от величины бизнеса фирмы (крупный, средний, мелкий) могут использоваться такие продукты как Lotus Notes, StaffWare, DOC Ware, MS Office, а также целый ряд других из числа продуктов, предлагаемых на российском рынке.

Для эффективного доступа к информации и ее использования в современном офисе все чаще используют Системы Управления Электронными Документам (СУЭД). На их базе решаются задачи электронного делопроизводства и документооборота. СУЭД опираются на технологии электронного архивирования документов, включающие ввод, создание, хранение и поиск информации в Электронном архиве документов. Электронный архив становится при этом ядром офисных СУЭД, решая проблемы хранения электронных документов, быстрого поиска и распределенного доступа к ним (рисунок 4).



Рисунок 4 – Принципиальная схема электронного архива

Электронный архив документов позволяет решить задачи систематизации, архивации, хранения и управления документами в рамках задач делопроизводства для любого офиса.

Важной проблемой СУЭД, является вовлечение в электронный документооборот бумажных документов с целью объединения потоков документов приходящих в твердой копии и документов, изначально создаваемых в электронном виде или приходящих по электронной почте.

Решить проблему ввода в СУЭД бумажных документов позволяет использование сканеров и систем распознавания текстов.

Система распознавания текстов FineReader позволяет вводить бумажные документы со сканера и записывать их в графическом виде, для создания электронной копии документа с возможности дальнейшей печати. При необходимости документы могут быть преобразованы в текстовые файлы, пригодные для редактирования. При необходимости организации потокового ввода документов в Электронный архив, возможно использовать FineReader Server.

FineReader Server обеспечивает автоматический поиск изображений, полученных с сервера сканирования, последовательное их распознавание, удаление и передачу результатов в указанную пользователем директорию в полностью автоматическом режиме. По желанию пользователя изображения могут быть заархивированы и помещены в указанную им директорию, а результаты распознавания сохранены в формате, удобном для редактирования.

Это дает возможность независимой работы группы пользователей и создание систем потокового ввода документов в корпоративные базы данных или электронные архивы.

Требования к бланкам электронных документов, по сути, не отличаются от требований, предъявляемым к бумажным документам. Основные требования к бланку, как уже было отмечено, определены ГОСТом Р 6.30-2003.

## 2. Электронный документ

**Электронный документ** – любая текстовая, звуковая, графическая и другая неструктурированная информация, созданная с помощью средств компьютерной обработки информации и сохранённая на машинном носителе. Электронный документ в системе электронного документооборота состоит из текста (содержимого электронного



документа) и карточки – формы, содержащей набор атрибутов, описывающих документ (наименование документа, автор, дата создания, корреспондент и т.д.)

Электронный документ содержит информацию, которая может быть использована, например, для поиска документа или отнесения его к той или иной группе. Это может быть текст или электронная форма Microsoft Word, таблица Excel или сообщение в формате электронной почты Internet и т.д.. Файлы документов могут не содержать внутри себя структурных элементов (обычные текстовые документы) или, наоборот, быть структурированными. Последние внутри себя содержат элементы структуры, позволяющие внешним приложениям получать информацию об отдельных элементах информации (формы Word, электронные таблицы, документы в формате XML).

По сравнению со своим бумажным аналогом, электронный документ обладает рядом бесспорных преимуществ, таких как долговечность, простота редактирования и прочей работы с ним, а также возможность поиска по ключевым словам и удобство в использовании в автоматизированных системах управления предприятием.

В настоящее время существуют различные форматы электронных документов, наиболее распространенным из которых является платформнонезависимый ODF стандарта ИСО 26300.

Особый тип документов представляют собой записи баз данных специализированных систем автоматизации групповой работы, таких как электронные формы Microsoft Exchange или документы 1С. Подобный документ, в отличие от обычного электронного документа, не представлен в виде отдельного файла, а является целостной единицей информации, которая имеет уникальный идентификатор, средство отображения и модификации. К этой группе документов можно отнести отчеты, порождаемые в результате работы прикладных ИС. Такие документы динамически формируются из записей различных баз данных. После просмотра или вывода на печать подобный документ прекращает свое существование в информационной системе в качестве единого объекта – он «живет» только в рамках определенного приложения, поэтому, например, для передачи в другое подразделение его следует преобразовать в документ иного типа.

Электронный документ приобретает юридическую значимость благодаря электронной цифровой подписи, которая аналогична подписи на бумажном носителе и равнозначна ей, если при этом соблюдаются определенные условия.

### **3. Компьютерные средства массовой рассылки информации**

Любая фирма нуждается в рекламной и информационной поддержке. Способов информационной рассылки довольно много, но не все они являются эффективными.

Эффективность рассылки напрямую зависит от того, кому она направляется. Если, например, фирма рассылает рекламу или коммерческие предложения почтой, раскидывая по почтовым ящикам всем жильцам, какова вероятность, что организация рассылки (почтой) будет эффективной? Вряд ли рассылка коммерческих предложений заинтересует пенсионера, антисоциального человека или человека, работающего, занятого совершенно в другой сфере деятельности. Поскольку адреса рассылок при почтовом распространении информации никак не «фильтруются», все буклеты и визитки отправляются по почтовым ящикам без какой-либо сортировки.

Поэтому вероятность «попадания сообщения» в нужные руки уменьшается в разы.

Другой способ рассылки сообщений – через E-mail. Массовая рассылка писем по электронной почте намного действенней классической (по почтовым ящикам всех проживающих в доме).



Главное достоинство в том, что в отличие от рекламы в СМИ и других способов прямого маркетинга, – это самый дешёвый способ рекламы. Кроме того, e-mail рассылка стала популярной формой общения с клиентом благодаря ряду преимуществ:

- общение с целевой аудиторией. Рассылки уходят только тем, кто в этом заинтересован
- поддержка постоянного личного контакта с клиентами
- подведение клиентов к прямым продажам
- формирование отношений, повышение уровня лояльности и доверия
- очень низкая цена отправки
- оперативность доставки и прочтения писем клиентами
- возможность оптимизации рассылки за счёт анализа активности пользователей.

Рассылка по электронной почте должна быть:

- **личностной и ожидаемой**: email рассылка регулярная, письма персонализированы, соблюдены основные принципы общения с клиентом.
- **красивой и читабельной**: подобраны шаблоны сообщений и подготовленные стили, помогают сделать красивое сообщение, читаемое во всех почтовых клиентах.
- **узнаваемой**: брендинг и корпоративное оформление в письмах
- **анализируемой**: информация о прочтении, переходы по ссылкам, обратная связь, количество ошибок при отправке и жалоб на спам
- **«правильной»**: есть ссылка отписаться, просмотр в браузере, большое количество требований к содержанию письма, HTML/plain text, руководство к действию. Это важно, поскольку массовая рассылка сообщений в электронной почте не всегда производится по правилам (тем пользователям почты, которые подписались на рассылку), что снижает ее эффективность. Большинство писем, содержащих тексты рекламного характера фильтруются в спам или игнорируются получателями.
- обеспечивающей **высокий процент доставки писем адресату**.

#### Раздел 4. Принципы организации документооборота

1. **Понятие документооборота. Документооборот как технологический процесс. Потоки документов и их состав**
2. **Деловая процедура. Содержание основных процедур работы с документами. Процедуры обработки входящих, исходящих и внутренних документов**
3. **Маршрут движения документов. Схема документооборота. Автоматизация движения документов**

1. **Понятие документооборота. Документооборот как технологический процесс. Потоки документов и их состав**

**Документооборот** – сложный технологический процесс, характеризующийся различными параметрами, связанными с процессами документирования и со всей деятельностью организации. Организация документооборота включает все операции по приему, передаче, составлению, согласованию, оформлению, удостоверению и отправке документов.

Основными характеристиками документооборота являются маршрут движения, который включает все инстанции на пути движения документа от создания черновика (или от получения) до подшивки в дело, и время, затрачиваемое на прохождение документов по этому маршруту. Отсюда главное правило организации документооборота – оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени. Кроме того, при организации движения документов необходимо выполнение следующих правил:

- максимальное сокращение инстанций прохождения документов (за счет исключения технологических операций по обработке документов и управленческих звеньев, не обусловленных деловой необходимостью);
- исключение или максимальное ограничение возвратных движений документов (при их обработке - регистрация и доставка, при их подготовке - визирование и согласование и т.д.);
- максимальное единообразие в порядке прохождения и процессах обработки основных категорий документов, исходя из того, что каждое перемещение документа должно быть оправданным.

Соблюдение этих правил позволяет реализовать основной организационный принцип службы делопроизводства – специализацию, возможность централизованного выполнения однородных технологических операций, эффективного использования средств оргтехники и персонала.

Кроме того, соблюдение этих правил позволяет улучшить документационное обеспечение аппарата управления за счет:

- прямооточности направления документопотоков, исключения дублирующих и повторных операций по подготовке и обработке документов;
- ритмичности движения документов, которая обеспечивает их равномерное поступление и способствует пропорциональной загрузке как специалистов аппарата управления, так и службы делопроизводства.

Объективные данные о состоянии документооборота можно получить из качественных и количественных характеристик его параметров.

К качественным характеристикам документооборота относятся:

- характеристики документопотоков (состав документов, их содержание);
- маршруты движения документов (направление движения, этапы и инстанции маршрута движения документов);
- периодичность (стадии документооборота);
- направленность движения.

Документооборот как технологический процесс делится на несколько частей – потоков, обеспечивающих прямую и обратную связь в управлении. Под **документопотоком** (потоком документной информации) понимается сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении, при условии, что у этих данных общий источник и общий приемник.

Документопотоки различают по направлению и по отношению к управленческому объекту. По направлению выделяют *горизонтальные* потоки, связывающие организации одного уровня управления, и *вертикальные* (восходящие и нисходящие), связывающие организации различных уровней, например, руководящий орган власти и подчиненные ему учреждения и организации, центральный офис фирмы и дочерние фирмы и филиалы. Восходящие потоки - это входные документы, получаемые вышестоящей организацией от подчиненных организаций (исходящие документы подчиненных организаций, направляемые в вышестоящие инстанции). Нисходящие потоки - это документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям.

По отношению к управленческому объекту выделяют входящий, исходящий и внутренний документопотоки. Они тесно взаимосвязаны, так как информация поступивших документов используется для подготовки внутренних и исходящих ответных и т.д.

*Входящий* документопоток любой организации складывается из:

- документов вышестоящих организаций (органов власти и управления, центральных аппаратов министерств и др.). В состав этих документов входят директивные указания, нормативные и методические акты, которые являются основанием для руководителей в

организации производственной, управленческой, технической, экономической, социальной и иной деятельности. По видовому составу к этим документам относятся: указы, законы, постановления, распоряжения, указания, поручения, приказы, письма, инструкции, решения, методические указания и рекомендации;

- документов от подведомственных организаций, содержащих сведения о выполнении распорядительных действий, запросы о путях выполнения заданий и отчетные сведения о своей деятельности. По видам документов этот поток состоит из отчетов (о финансовой, хозяйственной, социальной, управленческой деятельности), инициативных докладных записок, писем, актов;
- документов от несоподчиненных организаций, направляемых с целью согласования совместных действий или побуждения к ним, с целью консультирования, получения информации. Основные виды документов: письма (информационные, рекламные, оферты, гарантийные, запросы и др.) и договоры, а также документы, сопровождающие выполнение договоров (акты взаимозачетов, счета, заявки, сертификаты, отгрузочные документы и др.);
- обращений граждан - предложений, заявлений, жалоб.

*Исходящий* документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. Исходящие документы создаются в ответ на поступившие письменные или устные запросы или как инициативные документы, требующие или не требующие ответа. Инициативные документы всегда значительно превышают группу ответных документов. Мотивы создания исходящих документов диктуются направлениями деятельности организации и ее информационными запросами. В исходящем документопотоке выделяется группа распорядительных документов (при условии, что организация имеет подведомственные организации) и информационных (коммуникативных) – письма, докладные, обзоры, справки, отчеты, договоры, документы по их выполнению.

*Внутренний* документопоток составляют документы, создаваемые и используемые в самом аппарате управления, не выходящие за его пределы. Происхождение этих документов совпадает со сферой их применения. Внутренний поток обеспечивает целенаправленное решение управленческих задач в пределах одного учреждения, организации. К внутренним относятся организационные документы, определяющие задачи, функции организации в целом, а также ее структурных подразделений, компетенцию, права и обязанности должностных лиц, правила выполнения отдельных видов деятельности - положения, уставы, учредительные договоры, должностные инструкции, регламенты, правила, штатные расписания и др. Функцию оперативного регулирования деятельности учреждений выполняют распорядительные документы, издаваемые руководством, - приказы, указания, распоряжения, решения. Самостоятельные группы внутреннего документопотока составляют протоколы и акты, плановые и отчетные документы, документы по учету материальных и денежных средств, оборудования, личного состава и т.д. В аппарате управления не рекомендуется вести внутреннюю переписку между должностными лицами и структурными подразделениями, вместо нее должны использоваться бездокументные способы обмена информацией (телефон, переговоры). Однако на практике внутренняя переписка широко распространена. Она оформляется докладными (служебными) и объяснительными записками, рапортами.

Каждый документопоток имеет достаточно стабильный маршрут движения, который зависит от состава и содержания документов, степени регламентации функций руководителей и структурных подразделений, распределения обязанностей между руководителями и от принятой в организации технологии работы с документами. Стереотипные маршруты движения свойственны входящим документам, что определяется их адресованием.

Входящие документы образуют три направления движения: руководству организации, руководству структурных подразделений, непосредственно специалистам. Соотношение этих потоков неравномерно - наибольшая часть документов попадает руководству, которое, с одной стороны, испытывает информационные перегрузки, а с другой, — получает значительное количество информации, не соответствующей их компетенции, областям деятельности и функциональным обязанностям, не их уровня. Ожидание рассмотрения документов руководством является потерянным временем, удлиняет путь документа к исполнителю.

Маршрут движения входящих документов зависит и от принятой в учреждении технологии работы с документами. Например, процесс регистрации распадается на два этапа: внесение в регистрационные формы данных о полученном документе до его рассмотрения руководством и дополнение этих данных резолюцией, сроками исполнения, указаниями по исполнению и другим после рассмотрения руководителем. Таким образом, технология регистрации документов увеличивает время движения документа от получения до исполнителя. Если в организации принято регистрировать документы повторно, т.е. на уровне структурных подразделений, то потери времени из-за нерациональных остановок в движении документа еще более ощутимы.

Исходящий документопоток, как правило, пронизывает всю управленческую структуру. Как инициативные, так и информационные документы готовят специалисты в структурных подразделениях. Маршрут движения этих документов зависит от количества инстанций согласования, визирования и подписания документов, а также от принятой технологии перепечатки текста, регистрации и отправки документов.

Наиболее нерегламентированными являются маршруты движения внутренних документов. Причем в этом потоке движение распорядительных документов, как правило, упорядочено, а подготовка всех остальных документов не имеет регламентированных маршрутов и влечет наиболее ощутимые потери времени на прохождение документов.

Основываясь на данных, характеризующих документопотоки, служба делопроизводства может разрабатывать наиболее целесообразные, оптимальные маршруты движения документопотоков.

Документооборот как движение следует отличать от объема документооборота, который выражается общим количеством документов, поступивших в организацию и созданных в ней за определенный период. В объеме документооборота необходимо учитывать все входящие, исходящие и внутренние документы, а также все копии, изготовленные средствами оперативной полиграфии и оргтехники.

**Объем документооборота** подсчитывают на основе данных учета документов в экспедиции или канцелярии, т.е. на участках первоначальной обработки и отправки, а также по регистрационным формам в службе делопроизводства и в структурных подразделениях. Так как регистрация ведется в пределах отдельных групп документов (приказы, протоколы, переписка, отчеты, обращения граждан и др.), то и подсчет объема документооборота нужно проводить по выделенным участкам регистрации.

Общепринятая методика подсчета документооборота предусматривает выражение его объема дробью, в числителе которой указывают количество подлинников, а в знаменателе - количество копий. Однако при этом полученный результат будет некорректным - многие документы состоят из нескольких страниц, что при таком подходе не отразится в общем результате. Основное правило подсчета документов - однократность.

Служба делопроизводства периодически (ежеквартально, ежегодно) составляет сводки данных об объеме документооборота, где помимо количественных данных приводится анализ объема документооборота. Такие сведения позволяют установить определенные закономерности роста и состояния документооборота, его изменений. Установлено, что плотность документооборота существенно меняется в пределах года,

квартала, месяца, недели. В начале этих временных отрезков резко возрастает количество поступающих документов, в конце - отправляемых.

Кроме того, учет документооборота позволяет:

- определить загрузку организации в целом, ее структурных подразделений и отдельных исполнителей;
- определить соответствие маршрутов движения тех или иных документов задачам и функциям структурных подразделений или должностных лиц;
- разработать мероприятия по совершенствованию процессов обработки документов в целом или их отдельных операций;
- установить оптимальное количество информации, необходимой и достаточной для функционирования аппарата управления;
- рассчитать численность службы делопроизводства.

## **2. Деловая процедура. Содержание основных процедур работы с документами. Процедуры обработки входящих, исходящих и внутренних документов**

**Деловая процедура** – это осознанная, зафиксированная любым способом, в том числе документально, последовательность цепи событий, работ по выполнению части бизнес-процесса, характеризующаяся определенным результатом, представленным в конкретной, узнаваемой форме. Деловая процедура может быть стандартизирована и включена в стандарт выполнения бизнес-процесса.

В документационном обеспечении предприятия можно выделить три группы документов: поступающие (входящие) документы, отправляемые (исходящие) документы и внутренние документы. Порядок работы с документами каждой группы особый.

Прием и обработка поступающих (входящих) документов осуществляется секретарем-референтом или работником службы делопроизводства.

Поступившие документы проходят следующие этапы (рисунок 6):

Первичная обработка входящих документов заключается в проверке правильности адресования, количества листов поступившего документа, наличия приложений. При отсутствии приложений или листов документа ставится в известность отправитель и делается отметка на самом документе и в журнале регистрации входящих документов в графе "Примечание". При обработке поступающей корреспонденции необходимо соблюдать право граждан на тайну переписки. Работник, получающий входящие документы, не вскрывает письма, имеющие пометку "Лично" ("Private"). Корреспонденция, имеющая пометку "Конфиденциально", обрабатывается тем сотрудником, который имеет к ней доступ.

Предварительное рассмотрение входящих документов проводится с целью распределения документов на регистрируемые и нерегистрируемые документы.

На регистрируемых документах проставляется реквизит "отметка о поступлении документа в организацию".

Секретарь-референт или работник службы делопроизводства должен осуществлять "фильтрацию" входящих документов, направляемых руководителю. Руководителю предприятия должны передаваться на рассмотрение наиболее важные и срочные из поступивших документов. Остальные документы, не требующие принятия решения на уровне руководителя, могут быть переданы заместителю руководителя предприятия, в структурные подразделения или сразу исполнителям.

На документах, передаваемых в структурные подразделения, в правом верхнем углу первого листа секретарем-референтом проставляется условное обозначение структурного подразделения, например: "ОР" – отдел рекламы или 05 – номер (шифр) этого подразделения. При передаче документов непосредственно заместителям руководителя или исполнителям указываются их фамилии или инициалы.

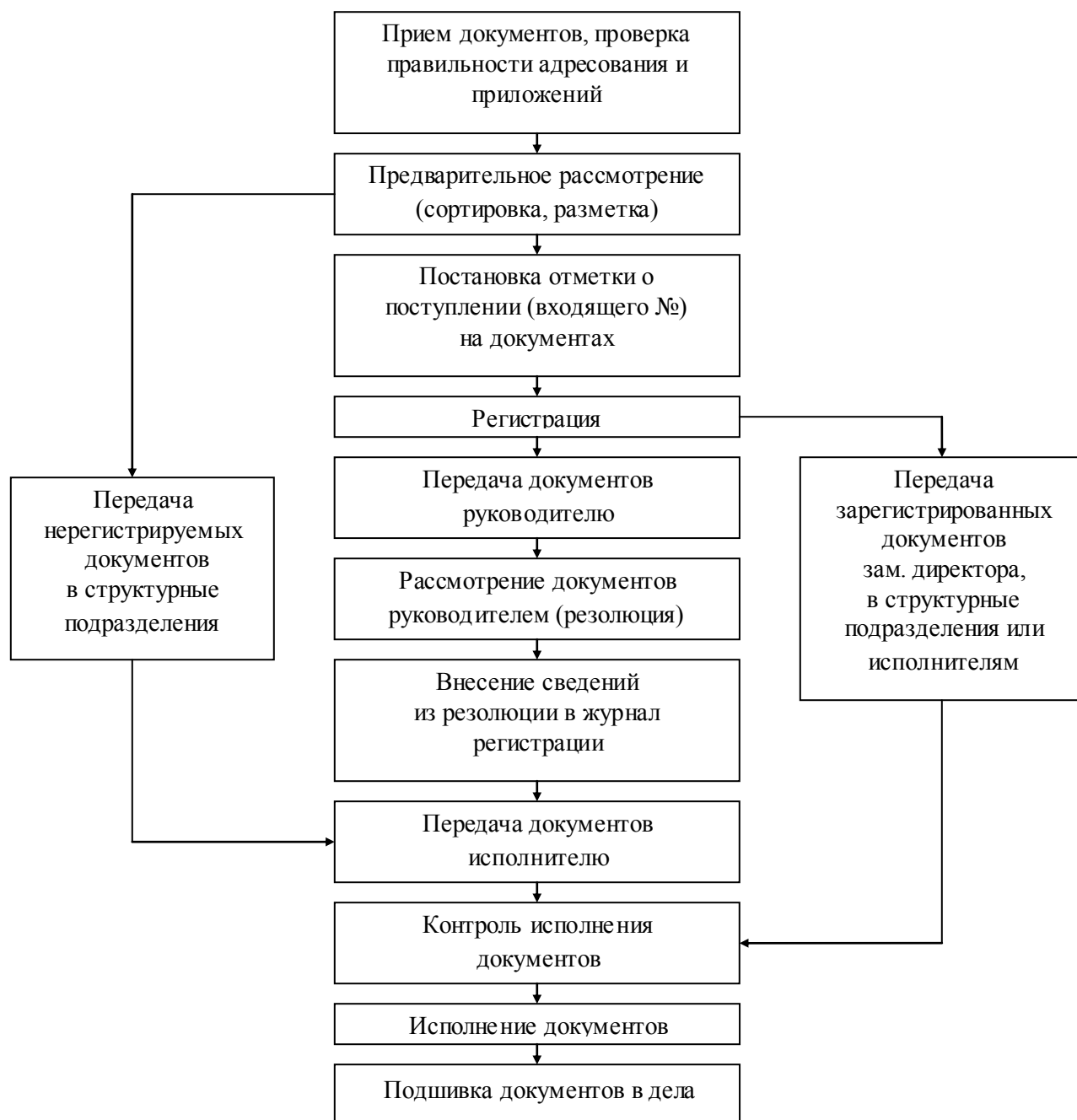


Рисунок 6 – Блок-схема работы с входящими документами

При предварительном рассмотрении выясняется также, не нуждаются ли документы, передаваемые руководству предприятия, в подборе дополнительных материалов. Эти документы подбираются секретарем-референтом и передаются вместе с входящим документом руководителю.

Без предварительного рассмотрения передаются по назначению документы, имеющие в адресе указание структурного подразделения или фамилию работника предприятия.

Передача входящих документов на рассмотрение руководству должна осуществляться после регистрации, которая будет рассмотрена более подробно в дальнейшем.

Руководитель, рассматривая входящий документ, должен определить исполнителя, дать четкие и конкретные указания по исполнению документа и установить реальные сроки. Эти указания должны быть оформлены в виде резолюции на самом документе.

Когда работа над документом завершена, на документе исполнителем проставляется реквизит "отметка об исполнении документа и направлении его в дело". После этого поступивший документ для справочной работы подшивается в дело с заголовком "Переписка с внешними организациями за 2010 г. (входящие)".

#### Порядок работы с отправляемыми и внутренними документами

Отправляемые предприятием документы называют исходящими. Обработка исходящих документов состоит из следующих операций (рисунок 7):

Исходящие документы оформляются в двух экземплярах. Исходящие документы в тот же день отправляются адресату. Второй экземпляр отправленного письма подшивается в дело с исходящей перепиской.

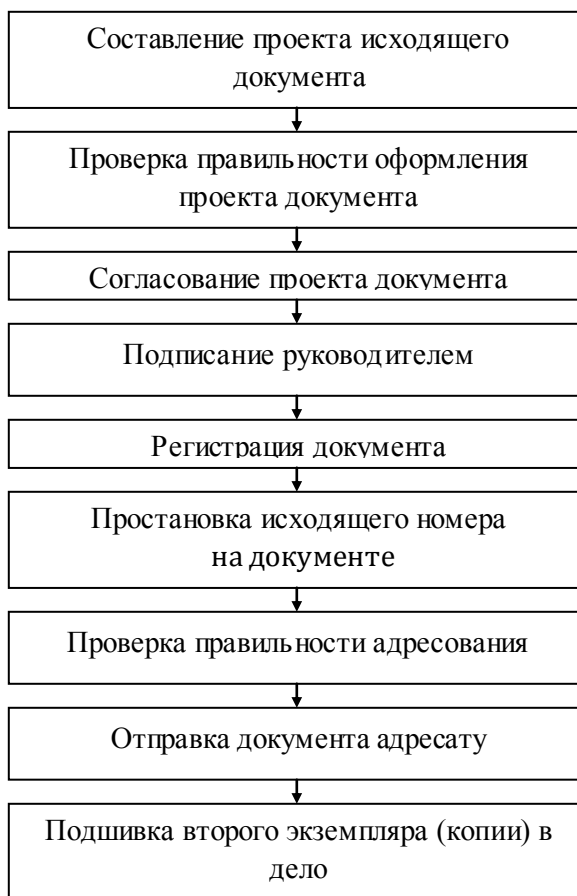


Рисунок 7 – Блок-схема работы с исходящими документами

Внутренние документы составляются, оформляются, исполняются и хранятся в рамках самого предприятия. На этапах подготовки и оформления порядок работы с ними такой же, как и с исходящими документами (см. рисунок 6 до регистрации).

На этапах исполнения и завершения работ с внутренними документами порядок операций такой же, как и с входящими документами (см. рисунок 7 от передачи документов исполнителю).

Завершающими стадиями работы с внутренними документами являются использование в справочно-информационной работе (от 1 года до 3 лет) и определение дальнейшего срока хранения (экспертизы ценности документов). В результате решения экспертной комиссии предприятия внутренние документы могут использоваться в справочно-информационной работе более трех лет или могут быть переданы в архив, или уничтожены.

Регистрация документа – запись данных о документе в журнале в установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения.



Документ, подлежащий регистрации, получает свой порядковый номер, под которым он вносится в журнал. Затем этот номер проставляют на документе. Регистрация необходима для обеспечения сохранности документов, оперативного поиска, учета и контроля.

Регистрация должна быть однократной, то есть зарегистрированный документ не должен регистрироваться повторно при его перемещениях внутри предприятия.

При регистрации документы делятся на несколько групп, каждая из которых регистрируется отдельно, например:

- входящие документы;
- исходящие документы;
- внутренние документы;
- контракты коммерческие;
- документы, содержащие конфиденциальные сведения.

При регистрации каждой группы документов используется валовая (порядковая) нумерация. Порядковый регистрационный номер присваивается по журналу в рамках одного года, с 1 января по 31 декабря, начиная с № 1.

Входящие и исходящие документы должны иметь регистрационные номера, состоящие: из порядкового номера документа с начала года; условного обозначения структурного подразделения или должностного лица; номера дела, в которое будет подшит документ или его копия. Например, регистрационный номер документа № 72/1-5 включает:

72 – порядковый номер документа по журналу регистрации;  
1-5 – номер дела по номенклатуре.

Или, например, № 72-БМ включает:

БМ – Борис Мишин (автор документа);

72 – порядковый номер документа.

В практической деятельности применяются регистрационные журналы: отдельно для регистрации входящих и исходящих документов.

Журналы включают следующие графы:

- номер документа;
- дата документа;
- дата поступления;
- автор документа - для входящих документов;
- адресат - для исходящих документов;
- количество листов документа;
- резолюция;
- исполнитель;
- подпись исполнителя;
- срок исполнения;
- отметка об исполнении;
- номер дела (папки);
- имя файла;
- примечание.

Секретарь или работник службы делопроизводства по своему усмотрению может выбрать оптимальный состав регистрационных граф, исключив лишние.

Регистрацию документов можно рассматривать как начальный этап контроля за их исполнением. Основная цель контроля – обеспечение исполнения тех документов, которые по поручению руководителя предприятия поставлены на контроль.

После указания руководителя о постановке документа на контроль секретарь-референт проставляет букву "К" на левом поле документа напротив реквизита "заголовок". Затем в регистрационном журнале делает отметку о контроле, сроках исполнения, ответственном исполнителе. Эти сведения берутся из резолюции

руководителя на документе. Срок исполнения для большинства документов не должен превышать 10 дней.

Документ считается исполненным и снимается с контроля руководителем после проведения конкретной работы исполнителем. Результаты исполнения в краткой форме записываются на самом документе (реквизит "отметка об исполнении документа и направлении его в дело"). Кроме того, ставится отметка об исполнении в журнале регистрации.

**3. Маршрут движения документов. Схема документооборота. Автоматизация движения документов**

Организация работы с документами – это обеспечение оптимальных условий для всех видов работ с документами (с момента создания или получения документа до его уничтожения или передачи на архивное хранение).

На предприятии должен быть установлен единый порядок составления документов и работы с ними. Руководитель предприятия несет персональную ответственность за организацию делопроизводства, соблюдение правил работы с документами на предприятии. В структурных подразделениях назначаются ответственные за ведение делопроизводства сотрудники.

В документационном обеспечении предприятия можно выделить три группы документов: поступающие (входящие) документы, отправляемые (исходящие) документы и внутренние документы.

Работа с документами предприятия может быть представлена в виде следующей технологической цепочки операций (рисунок 5).



Рисунок 5 – Схема организации работы с документами  
(входящие документы - - - - -; внутренние и исходящие документы —→ )

Автоматизация делопроизводства напрямую связана с пониманием его основных функций.

Прежде всего, делопроизводство отвечает за документационное обеспечение управления предприятия или организации. От того, насколько тщательно выработан алгоритм движения и контроля документооборота, зависит функционирование всей системы.

Суть организации работы с документами сводится к регулированию движения, поиска, хранения, а также использования документов.

Немаловажную роль в делопроизводстве играет архив, упорядочивая и отвечая за систематизацию хранения документов.

Таким образом, автоматизация делопроизводства должна включать в себя все аспекты и функции документационной работы предприятия или организации.

При создании концепции движения и контроля документооборота, необходимо строго структурировать все делопроизводственные процессы. Поэтому система должна иметь функцию, которая обеспечит упорядочивание и планирование выполнения работ с документами, как по заранее разработанным маршрутным технологическим схемам, так и с возможными промежуточными изменениями, внесёнными на уровне каждого исполнителя.

#### *Автоматизация делопроизводства: командный подход*

Автоматизация делопроизводства требует комплексных мер и привлечения специалистов в разных областях.

Прежде всего, вырабатывая концепцию программы, необходимым является участие профессионалов-делопроизводителей. Первостепенную роль играет определение алгоритма, по которому происходит документооборот на предприятии и организации. В эту схему, как правило, входит процесс создания документа, его поэтапное движение, промежуточные резолюции, внесение изменений и корректировок, контроль исполнения, обработка и хранение.

Для объективного составления проекта автоматизации, следует учитывать и прописывать типичные управленческие ситуации, создать шаблоны документов, которые описывают эти ситуации, а также составить набор стандартных формулировок.

Предварительная подготовка должна включать в себя возможное взаимодействие с законодательно-правовыми базами, обеспечивать выполнение информационных запросов по документам организации, взаимодействие с системами хранения сведений об адресате.

Для разработки схемы движения документов необходимо создать описательный табель форм, в котором будут указаны составители документа, лица, его визирующие, адресаты и исполнители. Такая предварительная работа позволит в дальнейшем наладить системы маршрутизации. А значит, создаст конкретный алгоритм действий для системных интеграторов.

#### *Преимущества автоматизации делопроизводства*

Автоматизация делопроизводства позволяет вести оперативный и объективный контроль документооборота. Автоматизированная система регистрации документов позволяет быстро узнать, в какой стадии обработки находится тот или иной документ, кто исполнитель, какие промежуточные резолюции были внесены. Таким образом, информационно-справочная работа становится полностью прозрачной.

Важнейшим аспектом автоматизации является упорядоченное хранение документов в электронной форме. При создании автоматизированной системы параллельно должны решаться вопросы обеспечения сохранности документов.

Автоматизация даёт возможность настройки системы с учётом требований конкретного заказчика, включает в себя возможность промежуточного контроля движения документов, а также средства оповещения о нарушениях в процессе прохождения документов.

Такой всесторонний контроль и отслеживание соответствия системы документооборота позволяет обеспечивать строгое структурирование и бесперебойное функционирование всех делопроизводственных процессов.

## **Раздел 5. Современные технологии автоматизации бизнес-процессов делопроизводства**

- 1. Управление движением документов. Прием электронных документов. Автоматизация процедур получения и передачи входящих и исходящих документов**
- 2. Автоматизация процедуры регистрации документов. Электронные регистрационные формы**
- 3. Технология массового ввода бумажных документов в информационную базу данных**

- 1. Управление движением документов. Прием электронных документов. Автоматизация процедур получения и передачи входящих и исходящих документов**

Особо важную роль в электронном офисе имеет система управления документами предприятия либо организации. Она обеспечивает работу со всей информацией, связанной с деятельностью юридических лиц. Необходимость в использовании этой системы связана с тем, что документы, хранящиеся в базах данных общества, содержат много ценного, выявляемого лишь при комплексной их обработке. Этой цели отвечает рассматриваемая система, обеспечивающая управление документами, т.е. способная создавать, хранить, искать, извлекать, редактировать и рассылать документы. Главная же обязанность этой системы – поиск и индексирование документов, что позволяет быстро определять местонахождение и отслеживать их состояние. Важно также знать, кто пользуется документами в любой момент времени.

Основными функциями системы являются:

- прием, регистрация и учет документов;
- упорядочение и классификация документов;
- обработка документов;
- дописывание комментариев к документам;
- поиск документов по названиям разделов, ключевым словам, синонимам, словам с похожим написанием;
- создание личных библиотек документов;
- изменение конфигурации документов;
- контроль версий документов при их модификации;
- предоставление возможности удаленного доступа к документам не зависимо от места их хранения;
- управление информацией;
- обеспечение безопасности данных, разрешение доступа к документам только определенным пользователям;
- пересылка и рассылка документов;
- администрирование учета и архивирования данных.

Система управления документами должна также обладать возможностью редактирования и слияния документов, включения в них видеофильмов, звука, неподвижных изображений и текстов. Рассылка созданных документов должна осуществляться в порядке, определенном на предприятии (в организации). Нередко в систему встраивают средства обработки изображений, получаемых на основе сканирования. Ценные бумаги, страховые полисы хранятся в виде изображений. Последние могут также комментироваться звуковыми и текстовыми примечаниями. Система обеспечивает постоянное обновление информации, входящей в документы. Ранние версии документов хранятся в архивных файлах.

Поиск документов осуществляется в соответствии с разнообразными их характеристиками: дата создания, авторы, организация, рассматриваемая тема, тип

документа. В помощь поиску осуществляется индексирование документов. Управление документами наиболее эффективно осуществляется в сети предприятия.

Современный уровень развития управленческих связей и средств коммуникации ведет к постоянному увеличению объема служебной переписки. В крупных организациях со значительным документооборотом для ее обработки специально создаются отдельные подразделения – экспедиции. В связи с этим важным условием создания эффективной системы документооборота является автоматизация функций приема-отправки входящих и исходящих документов, причем как в электронной, так и в бумажной форме.

Для облегчения обработки документов, передаваемых по электронной почте, современные системы автоматизации документооборота поддерживают работу с почтовыми программами, в т.ч. с MS Outlook. Пользователю предоставляются следующие возможности:

- прием и отправка документов по электронной почте из интерфейса системы;
- автоматизированная регистрация поступивших документов;
- подписание отправляемого сообщения;
- шифрование сообщений с применением средств криптозащиты;
- контроль за уведомлениями о регистрации документов.

Система автоматизации делопроизводства, ориентированная только на бумажный документооборот, может ограничиваться работой со структурированной информацией о документе и его реквизитах – так называемой регистрационной карточкой. Система электронного документооборота должна обеспечивать также полноценную работу с самими документами в электронной форме. Например, с регистрационной карточкой может быть связано произвольное количество файлов, представляющих собственно электронный документ.

Система электронного документооборота должна обеспечить необходимый сервис для включения в нее документов из различных источников и устройств, в том числе поступивших по электронной почте, линиям факсимильной связи или на бумажных носителях. Если же документы формируются непосредственно на рабочих местах пользователей системы электронного документооборота, то она должна обеспечить автоматизированное формирование шаблонов типовых документов в стандартных офисных приложениях (например, в MS Word или Excel) с последующей автоматической регистрацией таких документов.

Систему, управляющую бумажным документооборотом, использует преимущественно персонал, участвующий в контроле за перемещением зарегистрированных бумажных документов между подразделениями. Система электронного документооборота организует работу всего управленческого персонала предприятия на всех этапах жизненного цикла документа, включая работу над проектами, согласование, визирование, исполнение, списание в дело и передачу на архивное хранение. Это требует качественно нового уровня поддержки механизмов многошаговой маршрутизации документов и распределения ролевых функций участников документооборота для каждого из процессов.

## **2. Автоматизация процедуры регистрации документов. Электронные регистрационные формы**

Сегодня ручная карточная система регистрации повсеместно заменяется наиболее рациональной регистрацией документов на компьютере. Но и в этом случае на экран выводится регистрационная форма.

Регистрация документов на компьютере позволяет:

- регистрировать документы на различных рабочих местах;

- организовать децентрализованную регистрацию документов в структурных подразделениях с объединением сведений о документах (как внутренних, так и поступивших) в единой базе данных организации;
- на основе базы данных организовать информационно-справочную работу;
- организовать контроль за исполнением документов.

Наиболее удобна (предлагается большинством компьютерных программ) выводимая на экран форма регистрационной карточки, в которую заносятся сведения о документе, аналогичная традиционной ручной карточке на бумажной основе<sup>[7]</sup>.

Для возможного многоаспектного поиска в регистрационную карточку можно внести значительно больше сведений о документе, а именно:

1. Дата получения (регистрации) документа.
2. Номер регистрируемого документа по порядку (регистрационный номер).
3. Наименование корреспондента.
4. Дата документа.
5. Номер документа.
6. Краткое содержание.
7. Автор резолюции.
8. Текст резолюции.
9. Наименование исполнителей.
10. Срок исполнения (когда документ должен быть исполнен).
11. Ход исполнения.
12. Дата исполнения (когда документ фактически был исполнен).
13. Номер дела (в которое подшит исполненный документ). Для удобства поиска документов, статистического учета в регистрационную карточку могут быть добавлены:
14. Название структурного подразделения.
15. Количество листов в документе.
16. Количество листов приложений.
17. Вид документа (приказ, акт, договор и т.п.).
18. Названия связанных документов.

В карточке могут быть и иные показатели, устанавливаемые каждой организацией в соответствии с ее спецификой.

Создание регистрационной формы и базы данных о документах организации в целом, так же как заполнение регистрационной карточки, на экране компьютера имеет свои особенности по сравнению с традиционной бумажной картотекой.

Принцип работы электронной картотеки (базы данных) - в однократности ввода повторяющейся информации и возможности использования одной информации в различных формах и даже различных базах данных.

Заполняемая на экране регистрационная форма для входящих, исходящих и внутренних документов имеет небольшие отличия, но вносимые в общую базу данных сведения позволяют осуществлять обобщенный поиск по всем документам организации.

Форма регистрационной карточки, как правило, содержит поля, заполняемые вручную (например, номер и дата входящего документа, краткое содержание, текст резолюции); поля, сведения в которые вводятся автоматически (дата регистрации, регистрационный номер документа), и поля, сведения в которые вводятся путем выбора информации из раскрывающихся списков. Такой ввод информации не только ускоряет процедуру заполнения регистрационной карточки, но и, что особенно важно, позволяет избежать опечаток и разночтений, которые могут значительно затруднить или даже сделать невозможным автоматизированный поиск информации о документе.

В виде раскрывающихся списков, как правило, выполняются поля:

- вид документа - так как количество видов документов ограничено;
- автор резолюции - список руководящих лиц организации;

- структурное подразделение - список структурных подразделений;
- исполнители - как правило, это поле состоит из двух частей - названия (и/или индекса) структурного подразделения и фамилии и инициалов исполнителя. Этот список, как и список «автор резолюции», может быть связан с базой данных по кадрам организации и автоматически корректироваться при кадровых изменениях;
- номер дела - связан с номенклатурой дел организации;
- связанные документы - в этом поле устанавливается связь регистрируемого документа с другими (например, документ-ответ связывается с инициативным документом).

В виде пополняемого списка выполняется поле «корреспондент». Организации, с которыми поддерживается постоянная переписка, выбираются из списка. В случае регистрации документа, поступившего/отправляемого новому корреспонденту, сведения о нем заносятся в список. Сведения о корреспондентах могут в дальнейшем использоваться в справочной работе, для формирования списков на рассылку и т.п.

Если в организации используется система комплексной автоматизации делопроизводства, данные об исполнителях и структурных подразделениях берутся из базы данных кадровой службы, список организаций - из адресной книги. В случае автоматизации только функций регистрации и контроля исполнения, а также в случае использования системы на одной локальной машине соответствующие списки создаются перед началом работы системы и впоследствии регулярно пополняются и корректируются. Так же вводится в компьютер номенклатура дел организации.

Затратив один раз время на создание таких списков, достигают значительной экономии времени в процессе дальнейшей работы.

Заполнение регистрационной карточки на экране компьютера во многом аналогично заполнению традиционной бумажной карточки.

**Регистрация входящих документов.** При регистрации поступившего документа заполняются следующие поля:

1. Дата получения документа. Поскольку регистрация входящих документов проводится в день получения, то в этом поле автоматически проставляется текущая дата.
2. Поле «Регистрационный № документа» содержит валовой порядковый номер регистрируемого документа. Номер из этого поля переносится на поступивший документ в регистрационный штамп.
3. Название подразделения, получившего документ (при децентрализованной регистрации).

- В поле «Корреспондент» указывается название организации, приславшей документ.
- Дата документа (вводится дата, указанная на документе).
- Номер документа (вводится буквенно-цифровой номер, указанный на поступившем документе).
- Количество листов (страниц) документа.
- При наличии приложений заполняется поле «Количество листов приложений», если приложений нет, количество листов приложений равно 0.
- Вид полученного документа.
- В поле «Краткое содержание» переносится заголовок документа или указывается его краткое содержание (действие + предмет), например, приглашение на конференцию, поставка угля, закупка сахара, оплата контракта переработку нефти и т.п. Как правило, предлоги и союзы опускаются, если это не ведет к искажению смысла.

Дальнейшие действия зависят от принятой в организации схемы обработки документов. Зачастую вся поступившая корреспонденция передается руководителю,

который проставляет резолюции с указанием конкретных исполнителей по каждому документу. При оптимальной постановке работы в организации (фирме) руководителю докладывается минимум наиболее важных документов, а остальная корреспонденция передается в подразделения и конкретным сотрудникам в соответствии с распределением обязанностей внутри фирмы. Соответственно либо сведения о подразделении-получателе и конкретном исполнителе сразу вносятся в регистрационную карточку и документ передается по назначению, либо уже после рассмотрения документов руководителем в регистрационной карточке заполняются сведения: автор резолюции, резолюция, ответственный исполнитель, исполнители и срок исполнения.

Если срок исполнения документа руководителем не указан, он устанавливается на основе типовых сроков исполнения для аналогичных документов.

Карточка может иметь раздел (вложенную форму) «Сведения о движении документа», в котором отражается передача документа руководителю для написания резолюции и дальнейшее движение документа от исполнителя к исполнителю.

Поле «Состояние документа» отражает стадию работы с ним.

Чтобы предотвратить утерю документа, учитывая пока еще слабую исполнительскую дисциплину, для фиксации факта передачи документа исполнителю выводится на печать форма движения документов: вид документа, его дата, номер документа, дата передачи документа (текущая дата), исполнитель, место для росписи исполнителя в получении документа.

При регистрации нескольких документов может распечатываться сводная форма, в которой расписываются исполнители при получении документа. Например:

Вид документа	Дата и № документа	Исполнитель	Личная подпись	Дата передачи
Приказ	15.06.97 № 127	Сидоров В.П.		16.06.97
Письмо	12.06.97 № 01-04/856	Сидоров В.П.		16.06.97

Все документы передаются исполнителю под расписку в указанной выше форме. Расписки хранятся до исполнения документа и помещения его в дело.

При передаче документа от одного исполнителя к другому также заполняется указанная выше форма движения документов. Одновременно сведения о передаче документа другому исполнителю и ходе исполнения должны вноситься в поле «Ход исполнения документа».

Результат исполнения документа фиксируется внесением сведений в регистрационную карточку документа в поле «Ход исполнения».

Как правило, исполнение документа связано с созданием нового документа: ответного письма, договора, служебной записки, справки и т.п. В этом случае кнопкой «Связанные документы» устанавливается связь с регистрационными карточками этих документов.

Исполненный документ подшивается в дело в соответствии с номенклатурой дел. В поле «Дело №» при внесении записей об исполнении документа выбирается номер дела по номенклатуре, в которое подшит документ. Поле состоит из индекса структурного подразделения и номера дела в структурном подразделении.

**Регистрация исходящих и внутренних документов.** Регистрационная форма для *исходящих* документов во многом аналогична уже рассмотренной. Отличия состоят в следующем: для исходящего документа указываются:

- название подразделения, подготовившего документ;
- исходящий номер (переносится на отправляемый документ);
- дата документа (подписания, утверждения, отправки);



- адресат: название организации, которой посылается документ;
- исполнитель: фамилия, инициалы исполнителя, подготовившего документ (выбирается из списка).

Если на документ ожидается ответ, заполняется поле «Контрольная дата» (она не может быть ранее текущей даты).

Если документ является ответом на входящий документ или с ним связаны другие документы, как уже сказано выше, кнопкой «Связанные документы» устанавливается связь с регистрационными карточками связанных документов.

В поле «Дело №» выбирается номер дела по номенклатуре, в которое подшита копия отправленного документа (или подлинник, если документ отправлен по факсу, и т.п.).

Остальные поля полностью соответствуют заполняемым при регистрации входящей корреспонденции.

При регистрации *внутренних* документов заполняются следующие поля регистрационной карточки:

- порядковый (регистрационный) номер внутреннего документа;
- вид документа. Каждый вид документа - приказы, распоряжения, служебные записки - нумеруется самостоятельно. Порядковый номер переносится на документ с регистрационной карточки. К номеру приказа по личному составу добавляются буквы « лс » - личный состав, к номеру распоряжения - буквы « рп » - распоряжение;
- дата документа;
- количество листов документа;
- количество листов приложений;
- краткое содержание документа;
- подразделение, ответственное за исполнение документа;
- исполнитель (фамилия, инициалы);
- срок исполнения («Контрольная дата»);
- отметка об исполнении;
- ход исполнения;
- связанные документы. Если исполнение документа связано с подготовкой других документов (ответных писем, договоров, справок, докладных записок и т.п.), устанавливается связь с регистрационными карточками связанных документов;
- в поле «Дело №» выбирается номер дела по номенклатуре, в которое подшит документ.

Таким образом, введение компьютеризованной системы регистрации документов обеспечивает сбор и хранение исчерпывающих данных о всех документах организации, позволяет осуществлять эффективный контроль и вести информационно-справочную работу, а также автоматически составлять при необходимости внутреннюю опись документов в делах и описи дел постоянного хранения.

### **3. Технология массового ввода бумажных документов в информационную базу данных**

Одной из основных задач, связанных с технологиями документооборота, является массовый ввод бумажных документов в архивную систему или систему управления документами и организация последующего к ним доступа. Основное отличие массового ввода документов от простого сканирования состоит в том, что обрабатывается большое количество однотипных документов. В качестве примеров приложений данной технологии в конкретных предметных областях можно привести систему ввода и обработки «Платежных поручений» в банке, систему ввода «Налоговых деклараций», систему ввода и проверки бухгалтерских документов в Пенсионном фонде.

Для организации обработки большого количества бумажных документов и перевода их в электронную форму необходимо разработать систему массового ввода документов (СМВ), которая будет способна работать как с одним, так и с несколькими тысячами бумажных документов в день. При реализации технологии массового ввода документов можно рассматривать два основных класса задач:

- извлечение данных из бумажных документов, когда пользователей интересуют только извлеченные структурированные данные, а собственно сами изображения документов их не интересуют, т.к. не используются для последующего хранения и доступа;
- извлечение данных из бумажных документов с сохранением изображения документа (например, «Платежное поручение» клиента), когда имеет смысл после извлечения данных сохранить изображение документа для того случая, при котором потребуется анализ исходного документа. При этом извлеченные данные можно использовать двояко: во-первых, эти данные имеет смысл напрямую загружать в банковскую систему, а во-вторых, их можно использовать для организации хранения и быстрого поиска изображений.

При проектировании системы ввода бумажных документов решается следующая совокупность проблем:

- определение состава операций, которая должна выполнять система;
- выбор технических средств реализации выполнения этих операций;
- выбор и настройка программного обеспечения;
- разработка технологической документации.

Рассмотрим содержание основных операций автоматизированного ввода бумажных документов.

Автоматизированное чтение и ввод документов на бумажном носителе включают в себя операции, которые можно объединить в два этапа:

1. подготовительный;
2. основной.

Подготовительный этап – очень важная фаза процесса ввода документов, которая обеспечивает получение достоверных отсканированных изображений, сохраняемых в системе, и включает в себя две операции:

- подготовку документов для сканирования;
- выполнение описания настроек системы на конкретную форму документа.

Подготовка документов для сканирования предполагает выполнение следующих действий:

- определение состава документов, подлежащих сканированию;
- выбор конкретных областей в каждом документе для сканирования;
- определение технологической цепочки движения документа по рабочим местам;
- открытие конвертов, удаление скрепок или других предметов, мешающих сканированию;
- подготовка пакетов документов для сканирования;
- выписка ярлыков на каждый пакет документов с указанием кода документа и количества документов каждого типа в пакете.

Выполнение описания настроек системы на конкретную форму документа предполагает выполнение трех операций:

- составление настройки на форму документа;
- разработка настройки на модель ввода;
- составление настройки соответствия полей формы документа и полей индексации для ввода в информационную базу или архив.

В основе выполнения настройки на форму документа лежит понятие форматированного (структурированного) документа (ФД). Типичными примерами формируемых документов являются «Платежные поручения», «Прайс-листы»,

«Декларации о доходах», «Счета» и т.д. Основной структурной единицей форматируемого документа является поле, поэтому каждый форматируемый документ можно представить как сумму полей.

Каждое поле описывается в двух аспектах: визуально или геометрически, и содержательно. С изобразительной точки зрения каждое поле должно быть явно обособлено:

пустыми промежутками, разделительными линиями, оригинальным типом шрифта, уровнем фона, цветом и т.д.

Содержательная часть характеризуется назначением поля, словарным и алфавитным составом, а также некоторыми законами построения текста, например, в поле почтового адреса должны быть сведения о городе, улице, доме и проч.

Геометрические и содержательные характеристики полей могут быть как абсолютно независимыми, так и взаимосвязанными. Например, в приходном ордере рядом с полями «количество» и «цена» находится поле «сумма».

Документы, которые подлежат сканированию, могут быть объединены в группы по нескольким признакам. По способу нанесения информации можно выделить документы, в которых используются метки, печатный или рукописный тексты. Так, например, «Избирательные бюллетени» используют меточный способ, в то время как «Прайс-листы» – печатный, а первичные бухгалтерские документы – в основном рукописный.

Выполнение описания настроек системы на конкретную форму документа предполагает также выполнение разработки настройки на модель ввода документа в информационную базу или в электронный архив и составление настройки соответствия полей формы документа и полей индексации для ввода в информационную базу или архив. Построение этих настроек опирается на существование трех подходов к вводу данных в базу:

- Ввод ключевых слов. В этом случае одно или несколько ключевых слов будет использоваться в качестве индексов для конкретного изображения. В дальнейшем возможен быстрый доступ к изображению документа с применением введенных ключевых слов – индексов.

- Ввод всего текста документа. Производится ввод всех слов документа и после этого возможно осуществление полнотекстового поиска изображения документа с помощью полнотекстового индекса, составляемого для этого документа. Этот метод может применяться при необходимости получения текстового варианта документа.

- Формоориентированный ввод данных. Данный метод используется для полной замены ручного ввода данных в компьютерные системы и в основном применяется для ввода данных из форм (стандартных, однотипных документов). В этом случае атрибуты документа будут использованы для составления индекса документа для его поиска и хранения в базе или архиве.

Основной этап автоматизированного ввода бумажных документов включает в себя выполнение таких операций как:

- сканирование;
- контроль качества отсканированных изображений и повторное сканирование;
- предварительная обработка текста;
- основная обработка текста документа;
- контроль качества распознавания и редактирование;
- индексирование документа и загрузка.

Сканирование – это очень ответственная операция, и, следовательно, к выбору конкретной модели сканера необходимо подходить достаточно ответственно. При выборе следует учитывать следующие факторы: размеры документов, их состояние, является ли документ односторонним или двухсторонним, производительность сканеров, необходимое разрешение изображения, надежность получаемых изображений и другие.

В настоящее время на рынке технических средств предлагается достаточно большое количество различных моделей сканеров, которые можно классифицировать по производительности на следующие виды:

- персональные;
- настольные;
- высокопроизводительные потоковые.

По качеству сканирования, зависящего от разрешающей способности, их можно разделить на следующие группы:

- с низкой разрешающей способностью (200-400 точек на дюйм);
- со средней разрешающей способностью (600-800 точек / дюйм);
- с высокой разрешающей способностью (1600-2800 точек / дюйм);
- специально го назначения.

Обработка данных, содержащихся в документе, предполагает выполнение следующих основных операций:

- предварительная обработка изображений;
- основная обработка изображений документа.

Предварительная обработка изображений документов используется для улучшения полученных изображений и необходима по следующим причинам:

- Улучшение читаемости изображения. Обработанные изображения более понятны при визуальном просмотре.
- Повышение точности распознавания. Применение специальных методов улучшения изображения может значительно повысить точность оптического распознавания символов.

- Уменьшение размера изображения. Размер файлов обработанных изображений может быть меньше первоначального размера на 80%. Под уменьшением размера понимается как простое сжатие файла, так и удаление ненужной информации.

Предварительная обработка изображений документов предусматривает использование следующих методов: очищение изображения применяется для снятия с изображений отдельных элементов (например, точки, пятна); снятие фона и выделений (например, с ценных бумаг); восстановление букв и символов – если они оказываются пересеченными элементами формы, например, линией, (для последующего распознавания символа необходимо удалить линию, таким образом, чтобы буква не пострадала); вращение изображения на произвольный угол; масштабирование изображения; регулирование уровня серого; компрессия и декомпрессия изображения.

Процесс основной обработки документов предусматривают выполнение операций:

- нахождения полей (сегментация документа);
- распознавание текста документов.

Они могут быть выполнены последовательно и независимо, если поля полностью определены своими визуальными характеристиками. Такая ситуация характерна для машиночитаемых форм и документов с явными разделителями полей в виде линий или больших промежутков.

Распознавание документа, анализ содержания документа и извлечение данных может осуществляются с помощью следующих систем распознавания текстов, отличающихся по стоимости, качеству и скорости работы:

- OCR (Optical Character Recognition) – технология оптического распознавания печатных символов, т.е. перевода сканированного изображения печатных символов в их текстовое представление;
- ICR (Intelligent Character Recognition) – распознавание отдельных печатных символов, написанных от руки;
- OMR (Optical Mark Recognition) – распознавание отметок (обычно перечеркнутые крест-накрест либо галочками квадраты или круги);

- Стилизованные цифры – распознавание рукописных цифр, написанных от руки по шаблону, как на почтовых конвертах;

Существует несколько подходов к реализации технологий ввода рукописных символов:

- Распознавание on-line осуществляется в тот момент, когда человек пишет специальным пером на сенсорном экране, воспринимающем дополнительную информацию о траектории движения руки, наклоне пера, силе нажима и т.д. Применяется в основном в персональных электронных записных книжках типа 3Com PalmPilot для рукописного ввода числовых и символьных данных.

- Распознавание off-line – распознавание произвольного рукописного текста, введенного в компьютер через сканер.

Распознавание рукопечатных символов является подмножеством технологии распознавания off-line. Этот метод применяется, как правило, для ввода стандартных форм.

Распознавание рукописного текста значительно сложнее, чем печатного, поскольку если в последнем случае мы имеем дело с ограниченным числом вариаций изображений шрифтов (шаблонов), то в рукописном варианте число шаблонов неизмеримо больше.

Для OCR-систем в основном используются три технологии распознавания напечатанного текста:

- матричная (Matrix-based);
- описательная (основана на описании правил построения символов);
- нейронная (основана на использовании нейронных сетей).

Строгое соблюдение стандарта внешнего вида формы существенно повышает точность распознавания полей документа.

Контроль распознанных данных является следующей операцией, реализуемой системой ввода.

Системы автоматического распознавания обычно вместе с результатом возвращают так называемую «степень уверенности». Для повышения надежности данных после распознавания применяются определенные пользователем автоматизированные методы проверки данных (например, можно проверить, имеется ли распознанная информация в базе данных, и если нет, то пометить поле как некорректное). Для повышения надежности данных используются дополнительные механизмы, такие как применение словарей и таблиц, определяемых пользователем. Помимо этого, системы включают специальные встроенные средства для определения специальных процедур проверки для каждого поля документа.

Если данные после распознавания помечены как не корректные, то они автоматически направляются на ручное редактирование. Во время редактирования оператор видит реальное изображение нераспознанного поля и имеет возможность откорректировать его.

После ввода оператором новых данных снова применяются правила проверки данных, т.е. на всех этапах ввода, как автоматического, так и ручного, осуществляется проверка данных в соответствии с правилами, определенными пользователем.

Индексирование и загрузка данных. Заключительная операция процесса – это экспорт изображений документов и сопутствующих данных в конкретную систему документооборота или базу данных и индексирование. Основными требованиями к экспорту являются поддержка различных форматов данных и его скорость.

После того, как документ распознан, он поступает в базу данных или в систему управления документами, где проводится его индексирование. В отличие от обычной системы распознавания система ввода стандартных форм использует формальное описание исходной формы документа, описание модели ввода и модели соответствия полей ввода и индексирования. Это позволяет автоматически производить

индексирование документов и загружать информацию в поля базы данных или архив без участия оператора.

В зависимости от конкретной задачи и типа документа, он может быть загружен в полнотекстовый модуль или информация из него извлеченная должна будет попасть в систему атрибутивной индексации (например, значения из полей формы попадают в карточку документа). При этом, может быть сохранено изображение документа.

## **Раздел 6. Автоматизированный контроль исполнения документов. Хранение электронных документов.**

- 1. Автоматизированный контроль исполнения документов. Виды и формы контроля**
- 2. Информационно-справочная работа с документами**
- 3. Хранение электронных документов. Разделение прав доступа. Электронный архив**

### **1. Автоматизированный контроль исполнения документов. Виды и формы контроля**

Наиболее рациональным является на сегодняшний день автоматизированный контроль за исполнением документов, который секретарь ведет на персональном компьютере.

Постановка документа на контроль происходит автоматически при заполнении поля «Срок исполнения (Контрольная дата)» в регистрационной карточке документа. Одновременно на подлежащий контролю документ может ставиться отметка о контроле – специальный штамп в виде буквы «К», слова «Контроль» или просто делается отметка ярким карандашом (К). Это привлекает внимание исполнителя к контролируемому документу. Отметка о взятии документа на контроль проставляется на левом поле документа на уровне заголовка.

При ведении текущего контроля ответственные за контроль исполнения (в небольшой фирме – секретарь) ежедневно, как правило, в начале рабочего дня вызывают на экран компьютера и при необходимости распечатывают список документов, срок исполнения которых (поле «Контрольная дата») истекает сегодня. При соответствующих настройках программы список может автоматически распечатываться в начале каждого рабочего дня.

В организациях, использующих систему электронной почты, предупреждение исполнителю о документах с истекающим сроком исполнения может отправляться на компьютер исполнителя также в автоматическом режиме (с уведомлением о прочтении).

Специальные программы позволяют выводить на экран списки документов, исполнение которых истекает в определенный срок. Автоматизированная система контроля легко позволяет просмотреть все задания не только по срокам, но и по исполнителям и таким образом видеть загрузку каждого. Так как машина фиксирует все задержки исполнения документов, программу контроля можно увязать с премированием сотрудников. При использовании локальных сетей в учреждении компьютер в любой момент может выдать списки неисполненных документов, с истекающим сроком исполнения, еще не просмотренных исполнителем, с сортировкой по срокам, по исполнителям, по видам документов. Соответствующие аналитические справки могут автоматически составляться компьютером по заданной форме и поступать на компьютер руководителя.

При создании (настройке) системы регистрации рекомендуется сразу заложить определенный перечень типовых справок (отчетов), создаваемых в автоматическом режиме. Это могут быть:

- справка (отчет) об отправленных документах (список отправленных документов или количественные данные);
  - справка (отчет) о поступивших (входящих) документах (список или количественные данные);
  - справка (отчет) о документах, числящихся за исполнителями, т.е. находящихся в стадии исполнения (полный список или количественные данные);
  - справка (отчет) о количестве выполненных исходящих документов (исполнителями, списочный или количественно);
  - справка (отчет) о движении документов (используется для фиксации передачи документа от исполнителя исполнителю);
  - справка (отчет) о неисполненных входящих документах (списочный или количественно);
  - справка (отчет) о неисполненных исходящих документах (списочный или количественно);
  - справка (отчет) о ходе выполнения внутренних документов;
- и т. п.

Для получения определенного вида справки (отчета) в меню программы выбирается соответствующий тип отчета, а затем в открывшемся экране задаются начальная и конечная даты интересующего периода.

Полученный отчет выводится на экран компьютера и при необходимости распечатывается. Процесс составления и вывода на печать типовых справок (отчетов) может быть полностью автоматизирован, чтобы система самостоятельно выводила на печать типовые отчеты с заданной периодичностью.

Существует две формы (т.е. способа ведения) контроля исполнения документов:

- ручная сроковая картотека (или контрольно-справочная картотека);
- автоматизированная система контроля исполнения документов.

Форма контроля выбирается исходя из возможностей организации, однако наиболее рациональным является на сегодняшний день автоматизированный контроль исполнения документов, который ведется с помощью персональных компьютеров и специализированного программного обеспечения, позволяющего автоматически получать всевозможные сводки и отчеты. Такое программное обеспечение называется системами электронного документооборота. Подобные системы с функцией контроля исполнения поручений и документов позволяют автоматически отслеживать сроки исполнения документов, формировать напоминания исполнителям и сводки об исполнении контрольных документов.

Автоматизированный контроль исполнения документов выполняется либо с использованием специализированных программ контроля (таких как АСКИД), либо как составная часть комплексной программы автоматизации документооборота (например, БОСС-Референт, ЕВФРАТ-Документооборот и др.). Если же организация или предприятие не имеет возможности закупить и установить программы контроля (финансовые трудности, небольшой объем документооборота и пр.), но имеет локальную компьютерную сеть, то это дает возможность частично автоматизировать контрольные операции.

За все время своего существования автоматизированные системы шагнули далеко вперед, так как поменялись требования рынка, а, следовательно, архитектура и функции систем. Производители систем следят, чтобы их системы удовлетворяли запросам рынка, так они производят все более новые и современные версии своих продуктов, тем самым расширяя функциональные и интеграционные возможности систем. Конечно, каждая система имеет разные требования и функции, преимущества и недостатки. И в зависимости от этих требований и функций меняется стоимость самой системы.

## 2. Информационно-справочная работа с документами

В работе современных предприятий важную роль играют его информационные ресурсы, под которыми можно понимать проектную документацию, переписку с партнерами, внутренние приказы и распоряжения, финансовые данные и другие документы, которые служат основой для принятия новых решений и используются в процессах управления предприятием. И если для хранения структурированных данных можно применять специализированные информационные системы (типа бухгалтерской или торговой системы или системы планового отдела), основанные на использовании СУБД, то для неструктурированных данных нужны системы общего назначения – электронные архивы, работающие на принципах информационно-поисковой системы.

Информационно-поисковая система (ИПС) – это система, предназначенная для хранения и поиска документов с текстовой, графической, табличной информацией по атрибутам, ключевым словам документа и содержанию в какой-либо предметной области.

Выделяют ИПС двух типов: фактографические и документографические системы.

ИПС **фактографического** типа предназначены для хранения и поиска фактов, показателей, характеристик каких-либо объектов или процессов (например, сведения о работниках, о предприятиях, акционерах и т.д.).

**Документографические** ИПС отличаются тем, что объектом хранения и поиска в этих системах служат документы, отчеты, рефераты, обзоры, журналы, книги и т.д. Сценарий поиска документа при помощи ИПС обычно сводится к вводу запроса на поиск, состоящего из одного или нескольких слов, после чего предьявляется список имен найденных документов.

Пользователь может открыть любой из найденных документов и если поисковая система позволяет, вхождения искомых слов в документе выделяются – «подсвечиваются».

Можно выделить следующие особенности организации и функционирования документографической ИПС, отличающие ее от систем управления базами структурированных данных:

- Документы могут храниться на бумаге, микрографических носителях или существовать в электронных форматах. Микрографические форматы включают микрофильмы, микрофиши, слайды и другие микроформы, производимые разнообразными документными камерами. Электронные форматы еще многочисленнее, они включают документы, подготовленные в текстовых процессорах, системах электронной почты и других компьютерных программах, оцифрованные изображения прошедших сканирование документов и проч. При этом предполагается обязательное хранение как электронных копий документов, так и их бумажных оригиналов.

- Если документы занимают большой объем и полные электронные копии выдавать на просмотр или хранить не возможно, то для таких документов создают и хранят электронные адреса их хранения.

- Поиск осуществляется нахождением документа по двум принципам: по атрибутам документа – дате создания, размеру, автору и пр. и по его содержанию (тексту). Обычно поиск по содержанию документа выполняется двумя способами: по ключевым словам и по всему тексту, который называют полнотекстовым, подчеркивая тем самым, что для поиска используется весь текст документа, а не только его реквизиты.

- Для поиска документов создают и хранят их поисковые образы. Поисковый образ документа (ПОД) – совокупность кодов ведущих ключевых слов (дескрипторов), которые описывают смысл, содержание документа.

- Ключевые слова и их коды хранятся в специальном словаре – тезаурусе.

- Для того, чтобы осуществлять поиск документов, нужно создать информационно-поисковый язык (ИПЯ), в состав которого входит тезаурус и грамматика языка, т.е. совокупность правил задания множества высказываний на множестве ключевых слов.



- Чтобы отыскать документ, нужно создать с помощью ИПЯ поисковый образ запроса (ПОЗ), который представляет собой совокупность закодированных ключевых слов, описывающие те документы, которые нужно найти.

ИПС состоит из следующих обеспечивающих подсистем:

- лингвистическое обеспечение, включающее в свой состав информационно-поисковый язык;
- техническое обеспечение системы, включающее ЭВМ и устройства создания, хранения, чтения и размножения копий на бумажных носителях, в микроформатах и в электронной форме;
- информационное обеспечение, состоящее из БД документов (БД Док.), адресов (БД Адр.) и БД поисковых образов документов (БД ПОД) и списков дескрипторов и их кодов – тезауруса;
- программное обеспечение.

Программное обеспечение ИПС предназначено для автоматизации следующих основных функций, которые должна выполнять эта система:

- составления, кодирования и загрузки базы данных ПОД;
- загрузки БД документов и их адресов хранения;
- составления, кодирования ПОЗ;
- выполнение операции поиска и выдачи ответа на запрос в виде документа или адресов хранения документов на экран ЭВМ, на бумагу, в файл;
- актуализация баз данных ПОД, документов и адресов;
- актуализация тезауруса;
- выдача справок.

Рассмотрим основные понятия, употребляемые в сфере поиска документов.

**Релевантность** – степень соответствия найденного документа запросу. Найденный по запросу документ может иметь отношение к запросу, т.е. содержать нужную (искомую) информацию, а может и не иметь никакого отношения. В первом случае документ называется релевантным (по-английски *relevant* – «относящийся к делу»), во втором – нерелевантным, или шумовым.

Как правило, в любой поисковой системе по запросу выдается несколько (чаще много) найденных документов. Многие из них могут повествовать не о том. И наоборот, некоторые важные, релевантные, документы могут быть пропущены при поиске. Ясно, что количество тех и других определяет качество поиска, которое можно определить достаточно точно. Основными понятиями в мире поисковых средств являются идеи точности и полноты поиска.

**Точность поиска** определяется тем, какая часть информации, выданная в ответ на запрос, является релевантной, т.е. относящейся к этому запросу и является параметром, показывающим, какова доля релевантных документов в общем числе найденных.

**Полнота поиска** – дополнительный параметр, показывающий, какова доля (или процент) найденных релевантных документов в общем количестве релевантных документов, т.е. характеризуется соотношением между всей релевантной информацией, имеющейся в базе, и той ее частью, которая включена в ответ.

Кроме этого при оценке поисковых систем учитывается, с какими типами данных может работать та или иная система, в какой форме представляются результаты поиска и какой уровень подготовки пользователей необходим для работы в этой системе.

Следует отметить, что точность поиска и его полнота зависят не только от свойств поисковой системы, но и от правильности построения конкретного запроса, а также от субъективного представления пользователя о том, какая нужна ему информация. Если стоит проблема оценки нескольких систем и выбора наиболее эффективной, можно вычислить средние значения полноты и точности рассматриваемых конкретных систем, протестировав их на эталонной базе документов.

**Индексация** документов (т.е. составление ПОД), которая означает предварительную подготовку текстов для поиска и применяется главным образом для ускорения поиска; как правило, текстовые базы данных, предназначенные для многократного поиска, обрабатывают заранее, составляя так называемый индекс (ПОД). При индексации поисковая система составляет списки слов, встречающихся в тексте, и приписывает каждому слову его код – координаты в тексте (чаще всего номер документа и номер слова в документе). При поиске слово ищется в индексе, и по найденным координатам выдаются нужные документы. Если слов в запросе несколько, над их координатами производится операция пересечения. В том случае, если множество документов пополняется, приходится пополнять и индекс.

**Единица поиска** – это квант текста, в пределах которого в данной поисковой системе осуществляется поиск, от величины которого зависит показатель точности поиска, величина шума и время ответа на запрос. Единицей поиска может быть документ, предложение или абзац.

### **3. Хранение электронных документов. Разделение прав доступа. Электронный архив**

В состав документального фонда организации включаются входящие, исходящие и внутренние электронные документы, созданные и хранящиеся в информационных системах организации.

- Электронные документы по срокам хранения подразделяются на:
- электронные документы временного срока хранения (до 10 лет включительно);
- электронные документы временных сроков хранения (свыше 10 лет), в том числе по личному составу;
- электронные документы постоянного срока хранения.

Электронные документы постоянного и временных (свыше 10 лет) сроков хранения, в том числе по личному составу, включаются в состав архивного фонда организации.

Электронные документы формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел организации и индексируются в порядке, установленном в отношении дел, сформированных из документов на бумажном носителе.

При составлении номенклатуры дел в графе «Примечание» указывается, что дело ведется в электронном виде.

При включении электронных дел в номенклатуру дел индексы электронного дела и заголовки электронных дел составляются по тем же правилам, что и индексы и заголовки дел с документами на бумажном носителе.

По окончании делопроизводственного года в итоговой записи к номенклатуре дел отдельно указывается количество заведенных электронных дел постоянного, временных (свыше 10 лет) и временных (до 10 лет включительно) сроков хранения.

Электронное дело представляет собой отдельный электронный документ или комплект электронных документов и их метаданных и является единицей хранения электронных документов. Формирование электронных документов в электронные дела осуществляется в структурных подразделениях организации в соответствующих информационных системах.

Электронное дело имеет следующую структуру:

- внутренняя опись электронных документов дела, которая заполняется исполнителем (пользователем информационной системы) в момент помещения электронного документа в электронное дело, с указанием индекса дела и заголовка дела по номенклатуре дел (приложение 1); внутренняя опись может автоматически формироваться информационной системой как отчет, содержащий последовательное

перечисление в хронологическом порядке дат, индексов, заголовков электронных документов, помещенных в электронное дело, с указанием количества листов документа, формата файла и его информационного объема (в байтах);

- файл или файлы электронных документов, имеющие наименования, присвоенные им в момент создания (подписания) электронного документа, расположенные в хронологическом порядке, по алфавиту авторов, корреспондентов или в ином порядке, обеспечиваемым информационной системой; для включения электронного документа постоянного или временных (свыше 10 лет) сроков хранения в электронное дело в информационной системе производится конвертирование документа в формат архивного хранения (pdf, pdf/A, tiff или иной), установленный нормативным правовым актом организации и согласованный с государственным или муниципальным архивом, источником комплектования которого является организация.
- файл или файлы метаданных, в том числе учетно-регистрационных карточек или иных «входных» форм, с помощью которых электронный документ был включен в информационную систему;
- файл или файлы электронных подписей электронных документов или файл, содержащий расположенные в хронологической последовательности отметки о результатах проверок подлинности электронных подписей (может формироваться как отчет из информационной системы).

Приложения к электронным документам, независимо от даты их утверждения или составления, должны быть при конвертировании в формат архивного хранения присоединены к основному документу, образуя с ним один файл.

При необходимости объемные или представляющие важное самостоятельное значение приложения могут храниться в составе электронного дела как самостоятельные электронные документы, при этом связь основного документа и документа-приложения обеспечивается через описание приложения (оформление отметки о наличии приложений) или через систему ссылок на регистрационно-учетную карточку электронного документа («входную» форму), с помощью которой осуществляется учет и поиск электронных документов в информационной системе («связанные документы» в информационной системе).

В архиве организации нормативными документами, определяющими порядок хранения электронных документов, может устанавливаться:

- предельный объем (в байтах, Мб) электронных дел;
- количество электронных документов (файлов), включаемых в электронное дело;
- возможность формирования в информационной системе обложки дела, листа-заверителя дела и соответствующих форм для их просмотра и печати, а также печати иных сопроводительных документов.

При подготовке электронных документов к передаче в архив каждое электронное дело, сформированное в соответствии с номенклатурой дел, записывается на физически обособленный материальный носитель (оптический диск) однократной записи (неперезаписываемый) в двух экземплярах – основном и рабочем.

Основной экземпляр электронных документов является эталонным экземпляром и используется в исключительных случаях, когда необходимо создать копию рабочего экземпляра взамен испорченного или утраченного рабочего экземпляра. Рабочий экземпляр электронных документов в архиве организации является экземпляром, с которого при необходимости изготавливаются дополнительные рабочие экземпляры, в том числе для фонда пользования.

Единицы хранения электронных документов – электронные дела – должны быть описаны, систематизированы и внесены в описи и другие архивные справочники таким образом, чтобы можно было обеспечить их учет, поиск и использование.

Электронный архив – это программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий структурированное хранение документов в электронном виде. Программное обеспечение электронного архива может быть самостоятельным или интегрированным в систему документооборота. В стандартный состав комплекса входит аппаратная часть – сервера с дисковыми массивами для хранения информации, устройства ввода – вывода (сканеры, принтеры, мониторы) и программная часть, состоящая из системы управления базой данных, подсистемы ввода и регистрации, подсистемы поиска.

Основная задача архива – обеспечить сохранность данных. Создается картотека дел, которая хранит информацию о том, где находится документ, отслеживает, кто его запросил, на какой срок, и когда должен вернуть. В архиве должна быть предусмотрена возможность делать выборки файлов по указанным параметрам, например, по сроку хранения, чтобы вовремя избавляться от документов, не требующих хранения.

К стандартным функциям электронного архива документов относятся:

- Создание карточек электронных документов
- Создание структуры папок электронного архива
- Помещение карточек документов в папки
- Поиск документов в архиве
- Ведение классификаторов, таких как "Номенклатура дел" и "Виды документов"
- Классификация карточек документов
- Управление правами доступа к папкам архива и карточкам документов
- Удаление карточек документов из электронного архива

Доступ пользователей к электронным документам ограниченного доступа осуществляется с учетом требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации и соответствующими нормативными правовыми актами.

Основными формами использования являются:

- информационное обеспечение пользователей в читальном зале;
- исполнение запросов пользователей, в том числе социально-правового характера;
- выдача экземпляров архивных электронных документов по запросам физических и юридических лиц;
- выдача архивных электронных документов во временное пользование в структурные подразделения организации и сторонние организации.

Доступ руководства и сотрудников организации к документам архива при наличии информационной системы осуществляется непосредственно с рабочих мест сотрудников в соответствии с установленными приказом руководителя организации правами доступа к документам.

В противном случае архив организации может предоставлять электронные документы по локальной сети организации. В этом случае ведется журнал выдачи электронных документов из архива, в котором фиксируется: дата выдачи, фамилия, инициалы запросившего документ сотрудника, название структурного подразделения, заголовок и учетный номер выданного документа.

Архив организации может обеспечивать удаленный доступ к электронным документам архива (фонду пользования). При организации удаленного доступа по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обеспечивается идентификация пользователей системы и защита от несанкционированного доступа.

Архив организации может предоставлять доступ к электронным документам, открытым для публичного доступа, через веб-сайт организации в сети «Интернет».

Электронные документы архива выдаются пользователям на обособленных электронных носителях (копия рабочего экземпляра электронных документов) или копируются сотрудником архива на жесткий диск компьютера, после чего доступ к документу предоставляется (по локальной сети организации или пересылается на электронной почте).

## **Раздел 7. Выбор системы электронного документооборота**

- 1. Критерии выбора системы. Требования к надежности системы**
- 2. Требования к организации хранения документов. Возможности организации работы с документами**
- 3. Обзор рынка современных систем электронного документооборота**

### **1. Критерии выбора системы. Требования к надежности системы**

При выборе СЭД потребителям приходится искать компромиссное решение, по максимуму удовлетворяющее следующим критериям:

- обеспечение требуемой функциональности с возможностью дальнейшей расширяемости системы;
- минимальная совокупная стоимость владения и быстрая окупаемость системы;
- достаточный уровень технической поддержки;
- зарекомендовавший себя производитель с реальными внедрениями;
- учет отечественной законодательной базы;
- субъективные предпочтения заказчика.

Рассмотрим подробнее некоторые из перечисленных выше критериев.

#### **Обеспечение функциональности**

В интернете можно найти достаточно много обзоров, посвященных сравнению различных СЭД. Так как большинство из этих обзоров составлено по заказу тех или иных разработчиков, не стоит слишком серьезно относиться к выводам о том, что та или иная система по своему функционалу превосходит все остальные. В настоящее время все еще формируется общепринятая терминология для обозначения функциональности СЭД. Кроме того, реализация одних и тех же функций, заявленных различными производителями, может сильно отличаться.

Полная функциональность современных СЭД может заинтересовать только крупных корпоративных клиентов или государственные органы и вряд ли будет востребована, например, клиентами от малого и среднего бизнеса. Поэтому предпочтение должно быть оказано поставщикам, предлагающим модульный принцип лицензирования системы. Вы выбираете модули, которые предназначены для решения только Ваших задач. Например, системы на базе Lotus Notes/Domino в силу особенностей архитектуры платформы Lotus обеспечивают модульность "по умолчанию". Но и среди отечественных разработок есть СЭД, реализующие свои функции и лицензируемые по модульному принципу. Так, например, система FossDoc представлена линейкой продуктов, являющихся набором модулей для решения определенных задач документооборота и управления бизнес-процессами. Аналогичным образом лицензируются системы DIRECTUM, LanDocs и др.

Стоит также обратить внимание на возможность дополнительного наращивания функций системы при дальнейшей эксплуатации.

#### **Совокупная стоимость владения**

Как правило, в полную совокупную стоимость владения системой входят:

- стоимость серверной части, реализующей бизнес-логику системы;
- стоимость клиентских рабочих мест;
- стоимость хранилища данных;
- стоимость внедрения и технической поддержки во время эксплуатации;
- стоимость продуктов сторонних разработчиков, интегрированных с данной системой документооборота.
- стоимость реализации дополнительных функций ("под заказчика").

Стоимость хранилища данных является весомым фактором общего удорожания системы. Так по этой причине решения на платформе Lotus отличаются сравнительно высокой стоимостью. Достаточно дорого будут стоить СЭД, хранящие данные на Oracle,

системе, используемой, как правило, в крупных организациях с высокими требованиями к надежности и безопасности. Если Вы представитель малого или среднего бизнеса, оптимальным решением для Вас могут быть СЭД с поддержкой Microsoft SQL Server. Среди линейки MS SQL Server есть условно бесплатные сервисы, поддерживаемые некоторыми СЭД (Дело, FossDoc и др.).

### **Техподдержка**

Качественная техническая поддержка предполагает, что поставщик СЭД предоставляет все возможные средства для всестороннего изучения работы системы и оказания услуг по консультированию пользователей и оперативному устранению замеченных ошибок. Компонентами эффективной техподдержки являются:

- бесплатная (или условно бесплатная) демо-версия системы;
- демонстрационные и/или обучающие ролики по работе пользователей с системой;
- подробная документация на продукт с локализацией на родной язык пользователей;
- форум технической поддержки.
- Прочие он-лайн сервисы и традиционная телефонная поддержка пользователей.

### **Учет отечественного законодательства**

При выборе СЭД для государственных структур актуальной проблемой является соответствие системы законодательной и нормативной базе. Например, провайдеры электронной цифровой подписи, используемые в СЭД, должны быть сертифицированы соответствующими госорганами.

### **Субъективные предпочтения заказчика**

Часто на практике решающими факторами в пользу выбора той или иной системы документооборота оказываются трудноформализуемые, субъективные предпочтения клиента. Тем не менее, можно указать следующие распространенные предпочтения заказчиков при выборе СЭД:

- использование в бизнес-логике СЭД терминологии совпадающей с терминологией существующего на предприятии бумажного делопроизводства и документооборота;
- похожесть пользовательского интерфейса СЭД на привычное, используемое заказчиком программное обеспечение (например, на почтовый клиент);
- возможность интеграции СЭД с программным обеспечением сторонних производителей, которое обеспечивает критически важные функции работы предприятия.

**Система безопасности СЭД** должна обеспечивать решение следующих задач:

- целостность (предотвращение возможности несанкционированных изменений электронных документов);
- конфиденциальность (разграничение прав доступа к электронным документам);
- аутентичность (подтверждение авторства электронных документов);
- юридическая значимость.

Юридическая значимость документов обеспечивается с помощью использования сертифицированных средств криптозащиты информации (СКЗИ) – электронно-цифровой подписи (ЭЦП).

Должны обеспечиваться:

- идентификация и проверка подлинности субъекта доступа при входе в систему по паролю условно-постоянного действия;
- доступ к информации в соответствии с правами пользователя, назначаемыми администратором при регистрации пользователя в системе;
- регистрация входа (выхода) субъектов доступа в систему (из системы);
- запись в базе данных (далее – БД) информации о пользователе, дате и времени создания, изменения и корректировки документа (протоколирование);

Администрирование доступа должен осуществлять администратор СЭД.

## **2. Требования к организации хранения документов. Возможности организации работы с документами**

Обобщенные требования компаний к СЭД включают в себя:

- регистрацию, учет и контроль входящих, исходящих, внутренних документов, обращений граждан, организационно-распорядительных документов;
- возможность перевода бумажных документов в электронный вид, потоковое сканирование, распознавание документов;
- жесткость бизнес-процессов и, в то же время, возможность строить их «на лету» и в произвольной форме;
- обмен документами между территориально распределенными подразделениями;
- рубрикацию, категоризацию и классификацию документов;
- поиск по реквизитам и полнотекстовый поиск по содержанию документов с учетом морфологии языка;
- учет и обработку документов, находящихся на архивном хранении;
- формирование отчетности;
- управление правами доступа;
- применение электронно-цифровой подписи.

В части организации рабочих процессов компании формулируют свои требования к СЭД в следующем виде:

- создание проектов документов;
- согласование проектов документов;
- утверждение документов;
- создание резолюций, поручений;
- контроль исполнительской дисциплины;
- контроль версий документов;
- протоколирование действий;
- обсуждение документов;
- делегирование полномочий по исполнению документов и т.д.

Кроме всех этих требований к СЭД, компании ожидают от нее соответствия концепции развития ИТ в компании в целом. Что, в свою очередь, предполагает масштабируемость, возможность создания территориально-распределенных СЭД, а также – расширения функциональных задач. Важное ожидаемое свойство системы – ее открытость, т.е. возможность внесения изменений, в том числе силами собственных специалистов.

Необходима предприятиям и возможность СЭД к интеграции с корпоративной информационной системой, в т.ч. электронной почтой, со стандартными офисными приложениями, корпоративным порталом компании.

Для работы в органах исполнительной власти интеграция позволяет организовать единое информационное пространство для обмена документами с системой межведомственного электронного документооборота, взаимодействовать с сайтом, для загрузки обращений граждан.

Непреложное требование компаний к СЭД – обеспечение информационной безопасности и защита документов и содержащейся в них информации.

Личные предпочтения пользователей СЭД сводятся, как правило, к обеспечению удобства работы в системе, повышения уверенности при выполнении тех или иных операций. Так, одно из общих предпочтений – простота и удобство интерфейса. Чем меньше времени тратится на обучение работе в СЭД, тем быстрее принимается пользователями система. Простые и понятные пользователю интерфейсы, с которым он привык работать по другим функциональным областям, наличие электронного курса

обучения значительно сокращают сроки введения СЭД в эксплуатацию и не вызывают ее отторжение, как и всего прочего нового.

Нужны пользователям и неформальное общение, возможность обсуждения необходимости изменения в том или ином документе.

Среди других пользовательских предпочтений можно отметить:

- отображение движения документов (процессов), в том числе – графическое;
- оперативный контроль исполнения документа (какой этап, у какого сотрудника, у кого находится бумажная копия, вернул ли контрагент договор, начал ли исполнять коллега задачу и пр.);
- организация личных, персональных папок (хранение персональных документов с гибким предоставлением доступа к ним коллегам);
- возможность настройки системы для выполнения конкретных задач конкретного пользователя;
- организация рабочего стола с отображением только той информации, которая необходима сотруднику;
- удаленный доступ к системе, работа с мобильных устройств.

### **3. Обзор рынка современных систем электронного документооборота**

Российский рынок систем электронного документооборота зародился только в 1990-х гг., когда начали создавать универсальные СЭД. Деятельность по разработке программного обеспечения по автоматизации делопроизводства была очень популярна, и на российском рынке было представлено более двух десятков подобных программ. Связано это с тем, что в данной области отсутствовала конкуренция со стороны западных фирм (несмотря на то что предложений с их стороны было много). Дело в том, что в России сложилась определенная методика работы с документами, отличная от западной. Документооборот в России имеет строго вертикальное направление, тогда как на Западе он стремится к горизонтальному, где документ должен сразу попадать к исполнителю, минуя руководство. Кроме того, западные системы не выполняли часть функций управления документами, которые являются неотъемлемой частью традиционного российского делопроизводства (регистрационная система, контроль исполнения, подготовка отчетов, документационное обеспечение работы коллегиальных органов и т. д.).

#### **Общая классификация систем документооборота**

Любая система документооборота может содержать элементы каждой из приведенных ниже категорий, но большинство из них имеют конкретную ориентацию в одной из областей, связанную в первую очередь с позиционированием продукта.

- Системы с развитыми средствами хранения и поиска информации (электронные архивы – ЭА). Электронный архив - это частный случай системы документооборота, ориентированный на эффективное хранение и поиск информации. Некоторые системы особенно выделяются за счет развитых средств полнотекстового поиска: нечеткий поиск, смысловой поиск и т. д., другие – за счет эффективной организации хранения: HSM, поддержка широкого диапазона оборудования для хранения информации и т. д.

- Системы с развитыми средствами workflow (WF). Эти системы в основном рассчитаны на обеспечение движения неких объектов по заранее заданным маршрутам (так называемая "жесткая маршрутизация"). На каждом этапе объект может меняться, поэтому его называют общим словом "работа" (work). Системы такого типа называют системами workflow - "поток работ" (к сожалению, для этого термина нет точного эквивалента в русском языке). К работам могут быть привязаны документы, но не документы являются базовым объектом этих систем. С помощью таких систем можно



организовать определенные работы, для которых заранее известны и могут быть прописаны все этапы.

- Системы, ориентированные на поддержку управления организацией и накопление знаний. Эти "гибридные" системы, которые обычно сочетают в себе элементы двух предыдущих. При этом базовым понятием в системе может быть как сам документ, так и задание, которое нужно выполнить. Для управления организацией нужна как "жесткая", так и "свободная" маршрутизация, когда маршрут движения документа назначает руководитель ("расписывает" входящий документ), поэтому обе технологии в том или ином виде могут присутствовать в таких системах. Эти системы активно используются в государственных структурах управления, в офисах крупных компаний, которые отличаются развитой иерархией, имеют определенные правила и процедуры движения документов. При этом сотрудники коллективно создают документы, готовят и принимают решения, исполняют или контролируют их исполнение. При внедрении таких систем на крупных предприятиях важно определить, предоставляет ли система возможность эффективного администрирования, обработки больших объемов информации, интеграции с автоматизированными системами управления производством, масштабируемости, поэтапного внедрения, учета территориальной распределенности, сложной организационной структуры, ролевого принципа организации доступа и т. д.

- Системы, ориентированные на поддержку совместной работы (collaboration). Это новое веяние в области систем документооборота, связанное с пониманием изменчивости рыночных условий в современном мире и с необходимостью иметь для быстрого движения "только самое нужное", без лишнего, очень полезного, но тяжелого балласта. Такие системы, в противоположность предыдущим, не включают понятия иерархии в организации, не заботятся о какой-либо формализации потока работ. Их задача - обеспечить совместную работу людей в организации, даже если они разделены территориально, и сохранить результаты этой работы. Обычно реализованы в концепции "порталов". Они предоставляют сервисы хранения и публикации документов в интранет, поиска информации, обсуждения, средства назначения встреч (как реальных, так и виртуальных). Такие системы находят заказчиков среди быстро развивающихся коммерческих компаний, рабочих групп в крупных фирмах и государственных структурах.

- Системы, имеющие развитые дополнительные сервисы. Например, сервис управления связями с клиентами (CRM – Customer Relation Management), управления проектами, биллинга, электронной почты и пр. (Отметим, что по сложности функций система документооборота и, например, сервис CRM могут иметь различные пропорции в зависимости от организации. Но в контексте этой статьи функциональность CRM является дополнительной.)

### **Обзор основных систем документооборота, представленных в России**

Ниже приведены главные отличительные черты основных систем документооборота, представленных в России. При подготовке обзора автор использовал собственный опыт работы с системами или опыт своих коллег, а также сведения о системах, полученные при проведении конференций Docflow, организуемых компанией ABBYY.

#### **Docs Fusion и Docs Open**

Разработчиком этих продуктов является компания Hummingbird. Это одна из самых популярных в мире систем, относящихся к классу "электронных архивов". К сожалению, различные поколения и компоненты продукта получили различные названия, и поэтому при ознакомлении с ним возникает определенная путаница. 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. Перспективной для

компания является платформа Docs Fusion. Для простоты мы далее будем называть систему словом Docs, имея в виду Docs Fusion и клиентов – PowerDocs и CyberDocs.

В России Docs Open представлена достаточно давно и уже применяется во многих организациях. Дистрибьютором этого продукта в России является недавно созданная компания HBS. 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 - это Windows-интерфейс, по идеологии построения напоминающий MS Outlook. Пользователь может обращаться к Docs через интерфейс самого MS Outlook и даже в окне Windows Explorer, что позволяет работать с папками Docs как с обычной файловой системой. Клиент PowerDocs позволяет осуществить мобильный доступ с возможностью синхронизации при подключении, в том числе и по медленным линиям. Эта функция также позволяет обеспечить стабильную работу пользователя в режиме неустойчивой работы локальной сети. 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 (fault tolerance). Это значит, что при сбое одного из серверов пользователи почувствуют лишь некоторое замедление работы системы, а сама система действительно может обеспечить одновременную работу с ней достаточно большого количества пользователей. Для хранения данных системы необходимо использовать Microsoft SQL Server или Oracle. В качестве хранилища для самих документов используется файловая система. Поддерживается механизм иерархического хранения данных HSM.

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. Однако для больших организаций этих средств недостаточно.

### **Documentum**

Documentum- это система управления документами, знаниями и бизнес-процессами для крупных предприятий и организаций. В России ее представляет компания "Документум Сервисиз". Система только начинает внедряться в России, но уже давно и прочно заслужила позицию одного из лидеров индустрии, и поэтому включена в обзор. Documentum – это платформа, в большей степени, чем готовый продукт, 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. Documentum поставляется в нескольких "редакциях", ориентированных на различные задачи: создание порталов, управление знаниями, обеспечение соответствия стандартам/управление качеством, организация B2B (business-to-business) взаимодействия. Важной особенностью для многих отраслей является возможность полного документирования всех событий и жесткого отслеживания выполнения определенных процедур.

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. Благодаря такой открытости для его внедрения в существующую информационную среду не потребуются существенных расходов на модификацию инфраструктуры. Documentum отличается мощной поддержкой форматов и средствами автоматической генерации файлов форматов PDF и HTML из любых хранимых данных. Одним из преимуществ использования этого продукта для промышленных предприятий является возможность его интеграции с ERP и CAD/CAM-системами.

Documentum имеет относительно высокую стоимость внедрения за счет того, что является "конструктором", из которого собирается необходимая функциональность, и далек от "коробки", а кроме того, сложен в освоении, что является очевидной оборотной стороной его функциональной полноты. Поэтому оснащение этим продуктом отдельных рабочих групп или организаций с числом сотрудников порядка одного-двух десятков имеет мало смысла, разве что в случае, если предполагаются быстрые темпы роста.

Безусловно, 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 клиент-серверной 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. Почтовая служба LanDocs сделана так, что сотрудники, у которых установлен специальный клиентский компонент LanDocs, могут получать сообщения-задания и отчитываться по ним, используя стандартный почтовый ящик Microsoft Exchange или Lotus Notes. Продукт открыт для разработчиков - имеется API для встраивания LanDocs в Windows-приложения сторонних разработчиков. Компонент сканирования и работы с изображениями имеет достаточно продвинутой функциональности: он позволяет фильтровать изображения, исправлять перекося, возникший после сканирования, распознавать текст.

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). В нем нет Windows-клиента как такового. 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 (файлы, интранет-сайты, базы Microsoft Exchange, базы Lotus Notes), 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 (которое аналогично хранилищу MS Exchange 2000). 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. Для традиционных фирм она может стать звеном в интранет-инфраструктуре для "оживления" последней, так как концепции, заложенные в эту систему, позволяют сделать процесс публикации информации на портале частью ежедневной работы с документами, не требующей особо сложных процедур, ресурсов и организационных усилий.

## **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. Для этого в качестве хранилища используется механизм общих папок Microsoft Exchange. Полезной возможностью является отслеживание критических путей и представление комплекса взаимосвязанных работ в виде диаграмм Ганта. Впрочем, эту работу можно производить и в среде MS Project с использованием всех ее возможностей, так как Optima Workflow позволяет экспортировать данные о ходе работ в эту программу.

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

Тот факт, что Optima Workflow использует в качестве основного хранилища и транспорта Microsoft Exchange, определяет все ее возможности по надежности хранения, защите от сбоев, возможности применения медленных линий связи, синхронизации данных, ограничения доступа к данным. Для регистрации версий документов используется СУБД, к которой осуществляется доступ через ODBC. 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. Так как Optima Workflow в качестве сервера использует Exchange, его легко внедрить в тех компаниях, где он уже применяется по своему прямому назначению - как почтовый сервер. Не нужно рассчитывать на то, что Optima Workflow позволит вам задействовать Exchange в качестве электронного архива - для этого есть другие продукты, к примеру описанный выше Microsoft SharePoint Portal Server. Optima Workflow хранит документы только в процессе, пока работы, связанные с ним, не завершены.

## **"БОСС-Референт"**

Данная система разработана компанией АйТи. Она ориентирована в первую очередь на организации, руководство которых стремится к оптимизации деятельности своих сотрудников и повышению эффективности работы, в том числе и экономической эффективности. "БОСС-Референт" относится к категории систем, ориентированных на поддержку управления организацией, эффективной работы сотрудников и на накопление знаний, и при этом имеет развитые дополнительные сервисы (о них - чуть ниже).

Основное назначение системы "БОСС-Референт" – создание корпоративной системы, охватывающей деятельность всех сотрудников на своих рабочих местах и поддерживающей управленческие бизнес-процессы. Система поддерживает российские стандарты делопроизводства, организационное управление, контроль исполнительской дисциплины, отслеживание договоров с внешними организациями, согласование документов. Отличительная особенность ее в том, что, будучи полноценной системой документооборота, предназначенной для работы всех сотрудников организации, она уже обладает всей необходимой функциональностью для реализации делопроизводства. В ней с самого начала фигурируют понятия, роли и функции, присущие организациям со сложной иерархической, в том числе территориально распределенной, структурой в России. Другая отличительная черта системы "БОСС-Референт": в ней реализованы функции CRM-системы, контроля договоров, учета материальных ценностей, потокового сканирования и распознавания (в "БОСС-Референт" интегрирована система FineReader), электронной конференции и доски объявлений.

Дополнительные модули системы "БОСС-Референт" включают автоматизацию организации и планирования мероприятий, автоматизацию деятельности бюро пропусков на предприятии, генератор отчетов, факс-сервер.

Система реализована на платформе Lotus Notes. Благодаря этому вдобавок к функциям "БОСС-Референта" пользователи получают в свое распоряжение все богатство функциональности самой среды Lotus Notes, включая электронную почту, репликацию данных, возможность удаленной работы и т. д. "БОСС-Референт" является наиболее открытой во всех смыслах системой - она поставляется вместе с полными исходными текстами. К ней дополнительно прилагается инструментальный разработчика с полным описанием функций прикладного программного интерфейса.

Компания АйТи разработала несколько методик оценки экономического эффекта внедрения СЭД "БОСС-Референт". На основании таких оценок можно посчитать реальную экономию от перевода в электронный вид процессов согласования, создания, поиска и хранения документов, договоров, использования шаблонов документов, автоматизации процессов контроля исполнения поручений, работы с договорами и т.д. Такие методики, наряду с методиками ТСО (total cost of ownership), применяются при оценке проектов внедрения системы на коммерческих предприятиях.

## **"Дело"**

Система "Дело", которая до недавнего времени называлась "Дело-96", является типичным представителем систем автоматизации делопроизводства и именно в этом качестве приобрела популярность у нас в стране. Она последовательно поддерживает все правила делопроизводства, унаследованные от советского делопроизводства и принятые в России. Разработчик - компания "Электронные офисные системы" (ЭОС) - взял курс на пересмотр концепции продукта в сторону создания полноценной системы документооборота. Продукт поддерживает идеологию делопроизводства, суть которой в следующем: чтобы было совершено любое действие в организации, нужен документ, к которому "придываются ноги", то есть обеспечивается его движение. Движение документов (при том, что физически они, естественно, не перемещаются) происходит за счет изменения учетных записей о документах в базе данных. Для хранения документов компания ЭОС недавно представила отдельный продукт, интегрированный с системой "Дело", обеспечивающий функции электронного архива. В системе реализован Web-

интерфейс, что удобно для организации удаленного доступа и построения интранет-порталов. Система имеет API, позволяющий интегрировать ее с различными приложениями. "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 для подразделений секретариатов, канцелярий, общих отделов.

### **"Евфрат"**

"Евфрат" является простым электронным архивом с базовыми возможностями контроля исполнения. Разработан компанией Cognitive Technologies. Компания предлагает спектр продуктов для организаций различного масштаба - от версии для малого офиса до варианта для крупных компаний. В нашем случае речь пойдет о втором варианте, называемом "Евфрат Клиент-сервер", в котором в качестве клиентской части используется "Евфрат-Офис", являющийся самостоятельным продуктом, который может работать независимо от серверного компонента системы.

"Евфрат" построен в парадигме "рабочего стола" с папками. Документы раскладываются по папкам, которые могут иметь любую степень вложенности. Собственного хранилища файлов "Евфрат" не имеет - система хранит только ссылки на файлы или на страницы в Internet. Для хранения реквизитов документов используется СУБД собственной разработки. В комплект продукта входят утилиты, позволяющие уплотнять и архивировать базу данных этой СУБД.

Отличительной особенностью является возможность открыть и просмотреть любой документ поддерживаемого системой формата с помощью встроенной программы просмотра, правда, без форматирования и иллюстраций, что, впрочем, не составляет проблемы, так как документ можно открыть во внешнем "родном" приложении. К сожалению, "Евфрат" не дает возможности отслеживать получение и возврат документов (check-out, check-in) и хранение версий, что может усложнить коллективную работу с документами. Система позволяет описать категории документов и приписать любой из категорий любые реквизиты.

Для ввода информации с бумажных носителей в комплект продукта входит система потокового ввода, основанная на другом продукте компании - системе распознавания текстов Cuneiform. По сути, "Евфрат" представляет собой средство сканирования, распознавания, регистрации документов, присвоения им реквизитов, индексации, полнотекстового поиска, назначения заданий, связанных с документом, и контроля их исполнения. Это недорогое решение, которое может оказаться полезным в малом офисе или на предприятиях, не предъявляющих высоких требований к масштабируемости информационной системы.

### **Другие системы**

В этот раздел отнесены продукты, детальное описание которых было бы во многом повторением сказанного. Однако это не означает, что они в чем-то уступают описанным выше.

Система Company Media разработана российской компанией "Интертраст" на основе Lotus Notes. Содержит широкий набор сервисов, поддерживающих делопроизводство, коллективное создание документов, контроль исполнения, управление договорами, управление проектами, управление персоналом, учет материальных ценностей и др. Сильной стороной является эффективная поддержка территориально распределенных структур управления за счет специальных методов, гарантирующих доставку заданий независимо от качества линий передач. Система может иметь широкое применение в организации - и как база для автоматизации делопроизводства, и как

средство поддержки работы сотрудников в организации в целом. Дополнительные сервисы, реализованные в системе, делают ее еще более привлекательной.

Lotus Domino.doc представляет собой приложение для Notes/Domino, написанное самой же компанией Lotus, которое имеет достаточно развитый электронный архив, позволяющий в среде Notes реализовать корпоративное хранилище документов. Обеспечивает функции хранения версий, контроль изъятия и возврата документов (check-out, check-in). Будучи дополненной компонентом Domino Workflow, помогает реализовать потоки работ. Для организаций, использующих Lotus Notes/Domino, выбор Domino.doc может оказаться оправданным. Продукт стоит недорого в пересчете на рабочее место, при условии что на этих местах уже имеются клиентские лицензии Lotus Notes. Продукт Staffware относится к категории workflow-систем масштаба предприятия. Разработан одноименной компанией <http://www.staffware.com>, распространяется в России фирмой "Вест-Метатехнология". Это серверная технология для управления потоками работ. Типичными пользователями Staffware (как, впрочем, и любой другой системы workflow) могут стать телекоммуникационные компании, крупные и средние банки, гостиницы, другие организации, изо дня в день выполняющие множество регламентированных типовых операций.

"Эффект-Офис" - продукт петербургской компании "Гарант Интернешнл". При невысокой цене он достаточно функционален - содержит электронный архив, средства описания структуры организации, ограничения доступа по ролевому принципу и маршрутизации документов. Основная функция - электронный архив со средствами поиска информации. Кроме того, он включает в себя средства автоматизации делопроизводства, базирующиеся на технологиях маршрутизации документов контроля исполнения. В продукте реализована собственная электронная почта с поддержкой POP3/SMTP и UUCP. Отличительной чертой являются низкие требования к ресурсам оборудования и ориентация на небольшие организации (до 100-150 сотрудников). В целом "Эффект-Офис" является полноценным решением начального уровня и может быть неплохим выбором в случае, если организация не предъявляет повышенных требований к масштабируемости или имеет ограниченный бюджет на информационные технологии.

Подробнее: <http://www.cnews.ru/reviews/?2002/05/17/140012>

## **Раздел 8. "1С:Документооборот"**

### **1. Краткие сведения о возможностях программы**

Программный продукт "1С:Документооборот 8", разработанный на новой технологической платформе "1С:Предприятие 8.2", является преемником программного продукта "1С:Архив 3", который уже более 10 лет применяется в сотнях организаций, предприятий и учреждений, и предназначен для автоматизации документооборота.

"1С:Документооборот 8" позволяет:

- упорядочить работу сотрудников с документами, исключить возможность утери версий или пересечения фрагментов при одновременной работе;
- сократить время поиска нужной информации и суммарное время коллективной обработки документов;
- повысить качество готового материала (проектов, документации и пр.) за счет решения большого количества спорных вопросов и упорядочивания работы пользователей.

"1С:Документооборот 8" не имеет отраслевой специфики и может эффективно использоваться как в бюджетном секторе, так и на коммерческих предприятиях, будь то распределенная холдинговая структура с большим количеством пользователей или

небольшое предприятие. Будучи универсальной, программа легко может быть настроена и адаптирована под специфику конкретной организации.

## **2. Обработка документации. Хранение и доступ к документации 1С**

В программе можно обрабатывать любые типы документов, на каждый из которых заводится учетно-регистрационная карточка, содержащая реквизиты согласно ГОСТ Р 6.30-2003, ГСДОУ и традиций делопроизводства, принятых в российской практике.

В программе автоматизирована работа с обычными файлами, которые возникают в рабочем порядке в процессе ежедневной деятельности организации, например, проектные материалы, черновики, результаты обсуждений и другие. Помимо официальных документов, программа "1С:Документооборот 8" позволяет работать с файлами любых типов:

- офисные документы
- изображения
- тексты
- аудио- и видеофайлы
- архивы
- файлы систем проектирования и другие

Для работы с файлами различных типов используются приложения, установленные на компьютере пользователя и ассоциированные с соответствующим типом файлов.

Все файлы хранятся в информационной базе или томах на диске и копируются на локальный компьютер для просмотра или редактирования по требованию пользователя.

В информационной базе для хранения файлов предусмотрена структура папок. Файлы распределяются по папкам. Доступ сотрудника к папке может быть ограничен заданными правами доступа.

Могут использоваться различные подходы к построению структуры папок:

- в соответствии с организационной структурой предприятия (например, Администрация, Бухгалтерия, Сервисная служба);
- по тематике файлов (например, Планы, Калькуляции, Исследования, Рекламные материалы, Проектные документы и т. д.);
- по уровню доступа (например, Общие, Конфиденциальные).

Загрузить файлы в информационную базу можно несколькими способами:

- перенести файлы и каталоги мышкой (Drag&Drop)
- импортировать каталоги
- импортировать файлы
- создать новый файл на основании другого файла, уже помещенного в информационную базу
- создать новый файл путем сканирования бумажного документа

"1С:Документооборот 8" позволяет создавать новые файлы с помощью заранее подготовленных шаблонов. Папки и файлы, созданные вне программы, могут быть целиком перенесены в информационную базу "1С:Документооборота 8".

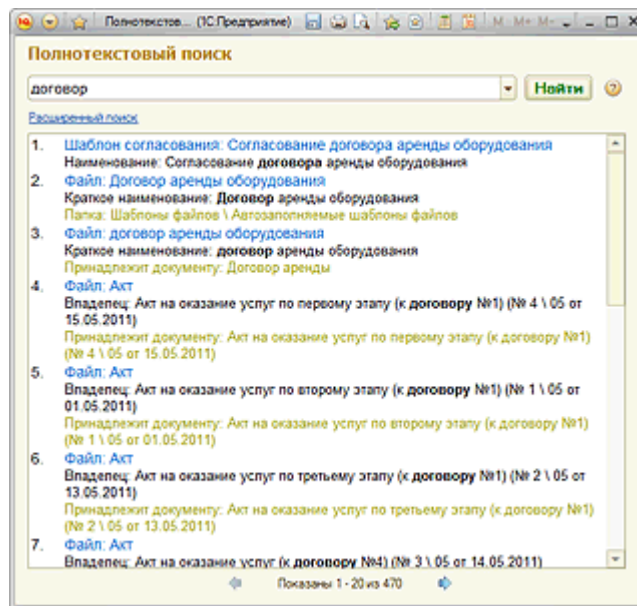
С файлами, хранящимися в информационной базе, возможны следующие операции:

- Просмотреть
- Редактировать
- Закончить редактирование с сохранением измененного файла в информационной базе и снятием пометки занятости
- Занять с открытием файла или без него
- Открыть каталог файла – открытие каталога на локальном компьютере с сохранением в нем файла ИБ, открытого для просмотра или редактирования



- Отменить редактирование – снятие с файла пометки занятости без сохранения изменений
- Сохранить изменения – сохранение изменений без снятия с файла пометки занятости
- Сохранить как – сохранение файла в указанном каталоге на локальном компьютере или переносном устройстве
- Обновить из файла на диске – обновление файла ИБ из файла на локальном компьютере или переносном устройстве

На каждый файл в программе автоматически заводится учетно-регистрационная карточка, которая обеспечивает его быстрый поиск. Кроме того, в программе предусмотрен полнотекстовый поиск не только по всем полям учетно-регистрационной карточки, но и по содержимому файлов популярных форматов.



Полнотекстовый поиск производится по всем данным (документы, файлы, задачи, бизнес-процессы, еженедельные отчеты и т. д.) с учетом русской, английской и украинской морфологии. Поддерживается поиск похожих слов.

### 3. Регистрация корреспонденции 1С:Документооборот

В программе можно производить регистрацию входящих и исходящих документов предприятия. При этом номер документа генерируется программой самостоятельно по определенным правилам.

Регистрация корреспонденции осуществляется по требованиям ГОСТ, типовых инструкций и традиций делопроизводства, сложившихся в отечественной практике.

Регистрация корреспонденции включает в себя этапы:

- рассмотрение документа и постановка на контроль, производится автоматически
- постановка исполнителей в известность
- контроль соблюдения сроков документа
- создание отчетности по поступлению/исполнению документа, по документам с истекшим сроком исполнения.

Работа ведется с тремя типами документов:

- входящие
- исходящие
- внутренние

К документу любого типа можно присоединить один или несколько файлов (например, фотографии, отсканированное изображение бумажного документа).

### **Входящие документы**

В программе предусмотрена возможность регистрации входящих документов как от юридических, так и от физических лиц, в соответствии с отечественными традициями делопроизводства и действующими ГОСТами.

Стандартная схема обработки входящего документа:

- Первичная регистрация входящего документа
- Рассмотрение
- Исполнение

### **Исходящие документы**

Исходящий документ может создаваться как сам по себе, так в ответ на входящий документ. Присвоение регистрационного номера исходящему документу выполняется секретарем после того, как документ согласован и утвержден ответственным лицом. После записи исходящего документа, являющегося ответом на входящий, у входящего документа автоматически устанавливается пометка Отправлен ответ.

Стандартная схема обработки исходящего документа:

- Создание исходящего документа
- Согласование исходящего документа
- Утверждение исходящего документа
- Регистрация исходящего документа

Входящие и исходящие документы автоматически связываются в цепочки.

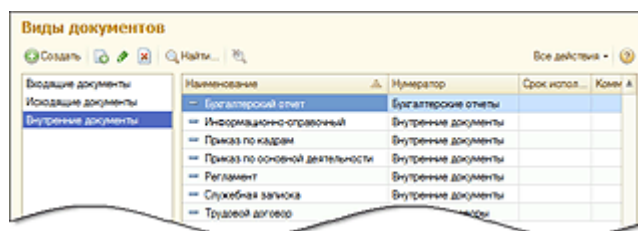
### **Внутренние документы**

Внутренними документами называются организационно-распорядительные и информационно-справочные документы официального характера – приказы по основной деятельности, документы кадрового делопроизводства, служебные записки и т. д. Присвоение регистрационного номера внутреннему документу выполняется секретарем или другим ответственным лицом после согласования и утверждения.

Вид является важной характеристикой документа. Он определяет:

- нормативный срок исполнения документов
- маршруты обработки документов
- правила формирования регистрационного номера

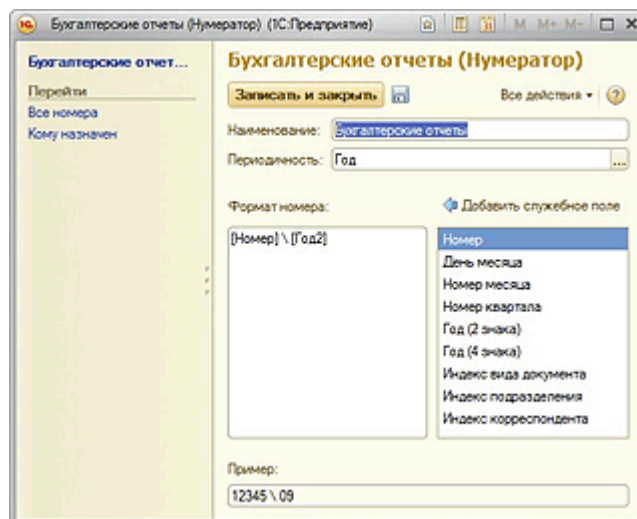
В программе ведутся отдельные списки видов для входящих, исходящих и внутренних документов.



Наименование	Нумератор	Срок испол.	Комм. к
Бухгалтерский отчет	Бухгалтерские отчеты		
Информационно-справочный	Внутренние документы		
Приказ по кадрам	Внутренние документы		
Приказ по основной деятельности	Внутренние документы		
Регламент	Внутренние документы		
Служебная записка	Внутренние документы		
Трудовой договор	Внутренние документы		

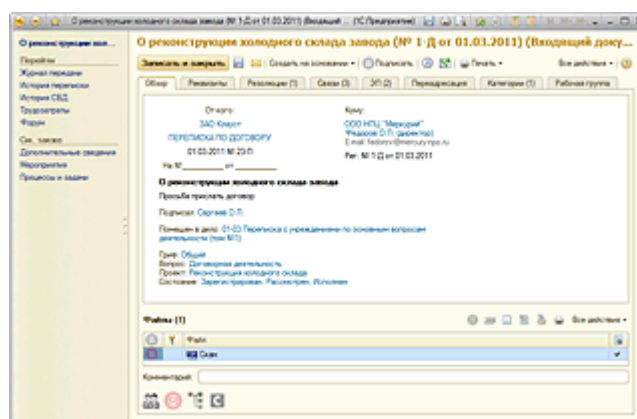
### **Нумерация документов**

В "1С:Документооборот 8" поддерживается гибкая система генерации регистрационных номеров документов в зависимости от даты, вида документа, корреспондента (для входящих и исходящих документов) и подразделения. Каждому виду документов может быть назначен свой собственный нумератор.



### Карточка документа

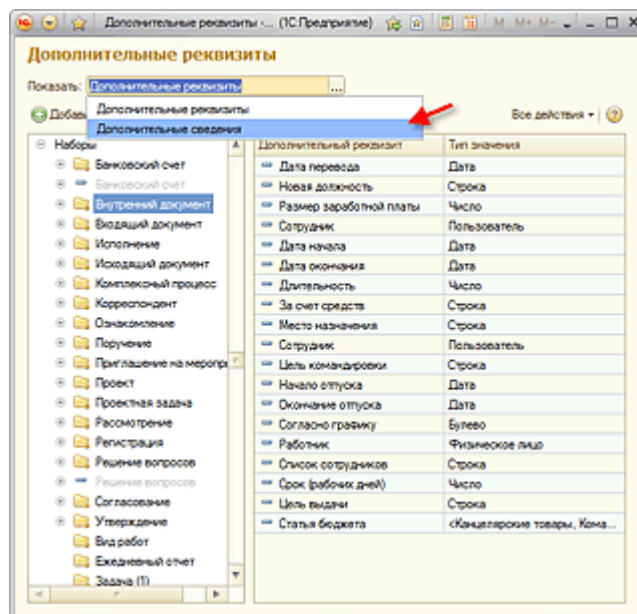
На новый документ автоматически заводится учетно-регистрационная карточка. Пользователь может самостоятельно настроить внешний вид карточки и набор ее полей для каждого вида документа. Дополнительные поля можно как добавлять, так и удалять. Карточка документа может быть выведена на печать.



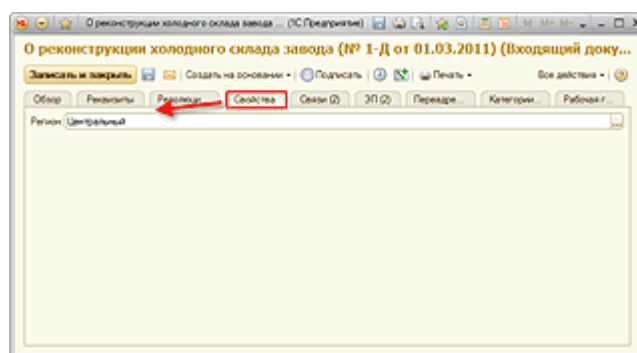
С помощью карточки любого входящего или исходящего документа можно ознакомиться со всей историей переписки по корреспондентам.

### Дополнительные свойства

Дополнительные свойства (реквизиты и сведения) настраиваются администратором либо пользователем, ответственным за нормативно-справочную информацию. Возможна индивидуальная настройка дополнительных свойств для каждого типа (входящие, исходящие, внутренние) или вида документа. Для привязки свойств к данным используются наборы свойств.



Пример настройки дополнительных свойств: можно отметить актуальность и добавить особые отметки для внутренних документов вида "Информационно-справочный".



#### Прочие возможности

- В программе поддерживается учет обращений граждан. При этом предусмотрены настройки, позволяющие ограничить доступ сотрудников к входящим документам и персональным сведениям о физических лицах.
- Внутренние документы хранятся в структуре папок, которая используется для упорядочивания документов и ограничения прав доступа к ним.

#### 4. Бизнес-процессы при коллективной работе с документами 1С:8.2

Коллективная работа с документом в программе "1С Документооборот" включает в себя следующие бизнес-процессы:

- Рассмотрение. В ходе этого бизнес-процесса документ направляется руководителю организации на рассмотрение, после которого возвращается автору с резолюцией.
- Исполнение документа. На этом этапе производится оповещение всех исполнителей документа и контролера за его исполнением, а также непосредственное исполнение. Может быть назначен один ответственный исполнитель.
- Согласование. Бизнес-процесс предполагает, что документ отправляется на согласование всем указанным пользователям, а потом возвращается его автору для ознакомления с результатом или повторной отправки на согласование.

- Утверждение. Документ передается на утверждение конкретному пользователю и возвращается автору с результатом.
- Регистрация. Документ направляется секретарю, который присваивает номер, проставляет печать и отправляет адресату.
- Ознакомление. В ходе этого бизнес-процесса документ отправляется всем пользователям для ознакомления.
- Поручение. Этот бизнес-процесс подразумевает, что с помощью документа осуществляется выдача пользователям поручений и контроль их выполнения.

Однако выполнение задачи может осуществляться не только исполнителем, но и пользователем, находящимся в роли исполнителя. Например, документ, отправленный на утверждение роли "Директор" будет доставлен тому, кто в данный момент исполняет обязанности директора – ему самому или его заместителю.

В программе можно четко прописать маршруты движения документа в зависимости от его вида и типа бизнес-процесса.

Бизнес-процесс – это устойчивая последовательность действий сотрудников организации. Автоматизация таких последовательностей упорядочивает работу и значительно ускоряет выполнение конечной задачи.

В программе "1С:Документооборот 8" реализованы бизнес-процессы следующих видов:

Рассмотрение: документ попадает на рассмотрение к руководителю и с его резолюцией возвращается к автору документа.

Исполнение: документ передается на исполнение всем пользователям по списку и контролеру для соблюдения исполнительской дисциплины. Один из пользователей может быть назначен ответственным исполнителем.

Согласование: приложенные к такому бизнес-процессу документы попадают на согласование указанным респондентам и потом возвращаются к автору бизнес-процесса для ознакомления с результатами согласования или отправки на повторное согласование.

Утверждение: документ попадает на утверждение к ответственному лицу и возвращается к автору документа для ознакомления с результатом утверждения.

Регистрация: документ попадает к секретарю для присвоения регистрационного номера, заверения печатью организации и отправки корреспонденту.

Ознакомление: с помощью этого бизнес-процесса нужный документ рассылается всем пользователям по списку для ознакомления.

Поручение: с помощью этого бизнес-процесса можно раздавать поручения сотрудникам и проверять их исполнение.

Каждый бизнес-процесс по мере прохождения этапов создает задачи, адресованные определенным пользователям. Так, например, бизнес-процесс Поручение сначала сформирует задачу Выполнить поручение для исполнителя, а после того, как исполнитель зафиксирует выполнение этой задачи, – задачу Проверить выполнение для инициатора бизнес-процесса.

Можно назначать задачи не только конкретным исполнителям, но и ролям. Так, например, документ можно отправить на утверждение роли Директор, и программа автоматически передаст соответствующую задачу тому, кто в данный момент выполняет эту роль – самому директору или его заместителю. Также задачу можно адресовать пользователям, определяемым следующими автоподстановками:

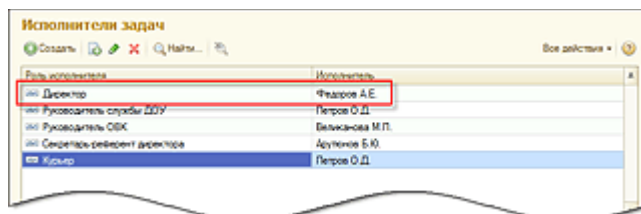
Все руководители автора бизнес-процесса

Все подчиненные автора бизнес-процесса

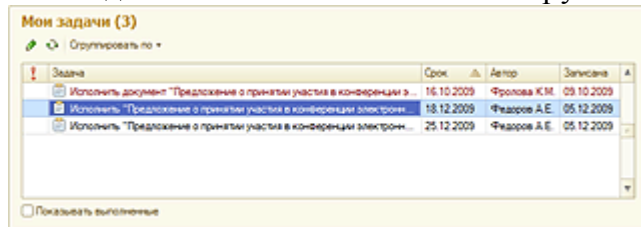
Непосредственный руководитель автора документа

Все руководители автора документа

Состав ролей уникален для каждого предприятия или учреждения и может меняться и настраиваться без остановки системы. При смене исполнителя роли задачи автоматически попадают на рабочий стол к новому исполнителю.

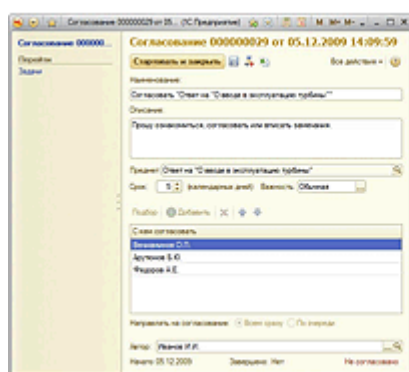


Пользователь может в любой момент просмотреть список порученных ему задач в списке Мои задачи. Список автоматически загружается при запуске программы.

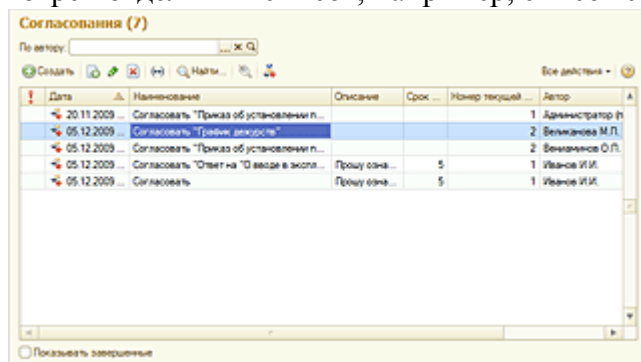


Кроме того, пользователь может получить уведомление о необходимости выполнить задачу по электронной почте.

Для каждого бизнес-процесса в программе заводится карточка, из которой пользователь может вызвать наглядную блок-схему бизнес-процесса. Выполнение этапов бизнес-процесса будет отражаться на блок-схеме. С ее помощью создатель бизнес-процесса в любой момент может выяснить, на каком этапе находится его выполнение и кто из сотрудников уже выполнил свою задачу, а кто нет. Ниже приведены карточка и типовая блок-схема бизнес-процесса Согласование.



Новый бизнес-процесс, связанный с определенным документом, может быть создан на основании этого документа. Для бизнес-процессов каждого вида в программе предусмотрен отдельный список, например, список согласований:



Для каждого вида бизнес-процесса можно настроить шаблон, который будет использоваться при создании новых бизнес-процессов. Шаблон бизнес-процесса содержит такие сведения, как:

- маршрутизация
- сроки
- важность
- наименование

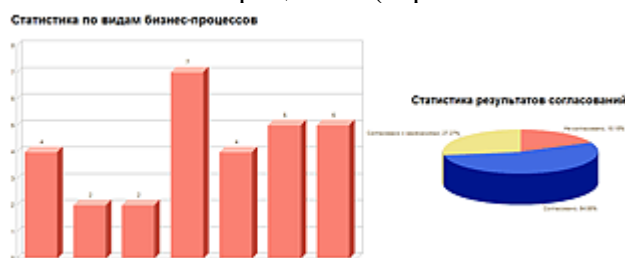
описание и другие  
Например, шаблон бизнес-процесса Согласование договора может выглядеть следующим образом:

В карточке вида документа можно указать перечень связанных с ним шаблонов бизнес-процессов. Этот перечень будет автоматически использоваться при создании новых бизнес-процессов на основании документов этого вида. В приведенном примере вид входящего документа Договор связан с приведенным выше шаблоном Согласование договора и двумя другими шаблонами – Утверждение договора (простое) и Регистрация договора:

При создании бизнес-процесса на основании какого-либо входящего документа вида Договор пользователь сможет выбрать из этого списка подходящий шаблон.

Для анализа хода выполнения бизнес-процессов в программе предусмотрен ряд отчетов, примеры которых приведены ниже.

Отчет по бизнес-процессам (вариант Статистика по видам)



Отчет по задачам (вариант Текущие задачи)



Исполнитель	Задача	Крайний срок (план)	Количество
Воронова О.М. (руководитель отдела персонала)	Ознакомиться с результатами утверждения "Триггер приема на работу Семеновых К.П."		1
Зеленчук К.В. (главный бухгалтер)	Сопоставить "Отчет на "О капитальном ремонте административного здания"	18.11.2009 16:36:39	1
Мещан С.А. (руководитель кредитной службы)	Сопоставить "Отчет на "О капитальном ремонте административного здания"	18.11.2009 16:36:39	1
Петров И.С. (руководитель проектного бюро)	Исполнить "О капитальном ремонте административного здания"	15.11.2009 0:00:00	1
Смирнов В.Д. (руководитель технического отдела)	Исполнить "Подписание на утверждение напечатанной требованной поименованной безопасности (№ 10.0 от 26.12.2009)"	15.12.2009 8:00:00	1
Федоров О.П. (директор)	Рассмотреть "О строительстве административного здания (№ 6.П от 18.11.2009)"		1
Фролова Е.М. (секретарь)	Сопоставить "Отчет на "О капитальном ремонте административного здания"	18.11.2009 16:36:39	1
	Рассмотреть "Приглашение выступить на страницах журнала (№ 6.П от 17.11.2009)"	20.11.2009 0:00:00	1
Фролова Е.М. (секретарь)	Зарегистрировать "Запрос информации"		1
	Обработать резолюцию "О подвозах стел и сооруженной насосной станции (№ 6.П от 26.11.2009)"	26.11.2009 25:59:59	1

### Справка об исполнительской дисциплине

№ п/п	Исполнитель	Количество	Выполнено		Не выполнено	
			Всего	В срок	Всего	Просрочено
Итого		72	62	20	42	10
	1. Сидоров О.П. (директор)	13	14	4	10	3
	2. Фролова Е.М. (секретарь)	13	11	4	7	2
	3. Воронцова О.М. (руководитель отдела персонала)	1				
	4. Зеленчук К.В. (главный бухгалтер)	7	6	4	2	1
	5. Мещан С.А. (руководитель кредитной службы)	8	7	5	2	1
	6. Петров И.С. (руководитель проектного бюро)	15	14	2	12	1
	7. Смирнов В.Д. (руководитель технического отдела)	1				
	8. Белухин М.А. (руководитель отдела производства)	4	4	1	3	
	9. Белыхова Л.А. (управляющий делами)	3	3		3	
	10. Николаев Д.А. (руководитель отдела снабжения)	3	3		3	
Итого		72	62	20	42	10

## 5. Учет рабочего времени и контроль исполнения проектов

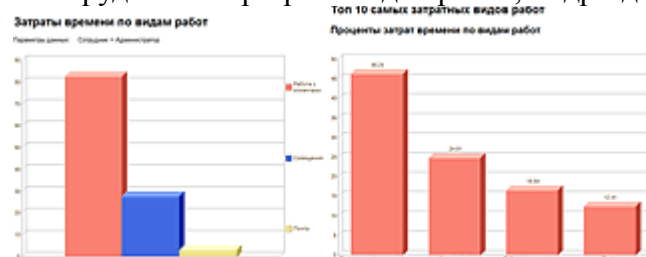
В программе имеется возможность учета рабочего времени, что позволяет руководителю организации оптимизировать работу сотрудников и принимать верные управленческие решения.

Кроме того, есть возможность составления пользователями программы отчетов о количестве времени, потраченном на тот или иной проект с указанием его содержания. Данные этого отчета позволяют сделать выводы о временных затратах сотрудников на тот или иной вид работы.

В программе ведется учет затрат рабочего времени сотрудников, построенный на основе ежедневных отчетов о проделанной работе. Данные отчетов представлены в разрезе видов работ. Перечень видов работ ведется ответственным за нормативно-справочную информацию, исходя из соображений анализа затрат рабочего времени.

Ежедневные отчеты заполняются сотрудниками самостоятельно с использованием функции автоматического добавления записей.

На основании ежедневных отчетов можно построить различные отчеты о затратах времени сотрудников в разрезе видов работ, подразделений или периодов.



Данные по учету и контролю рабочего времени позволяют:

- Директору – оценить, на какие виды работ затрачивается больше всего времени и средств. Например, выяснив, что 50% рабочего времени сотрудников уходит на совещания, и сопоставив расход времени с фондом заработной платы в программах "1С:Зарплата и Управление Персоналом 8", "1С:Зарплата и кадры бюджетного учреждения 8", можно оценить соответствующие денежные расходы.
- Линейному руководителю – оценить загрузку сотрудников, например:
  - Иванов больше половины рабочего времени вынужден тратить на разбор почты
  - Петров в течение недели занимался "перспективными исследованиями" и т.д.



## ЛИТЕРАТУРА

1. <http://www.nuru.ru/delo/>
2. <http://www.neologica.ru/publish-data/articles/documentooborot/>
3. <http://www.imanagment.ru/zooms-145-1.html>
4. [http://tspu.ru/res/informat/kit\\_dou/lekziya/tema1/konten1.htm](http://tspu.ru/res/informat/kit_dou/lekziya/tema1/konten1.htm)
5. Проект Рекомендаций по комплектованию, учету и организации хранения электронных архивных документов в архивах организаций  
<http://archives.ru/documents/projects/recomendation-archive-organization-electronny-document.shtml#6>
6. <http://www.fosdoc.ru/vybor-sed>
7. <http://www.cnews.ru/reviews/?2002/05/17/140012>
8. <http://consulting.1c.ru/journal-article.jsp?id=304>