

Тема 3. Автоматизация основных процедур работы с документами

Цели:

- сформировать представление о технологии работы с документами в организации и способах автоматизации основных процедур.

Задачи:

- изучить технологию обработки документа;
- познакомиться с содержанием каждой процедуры и способом ее автоматизации;
- освоить технологии создания, регистрации документов, контроля за исполнением, систематизации.

Вопросы темы:

1. Технология работы с документами.
2. Автоматизация процедуры регистрации документов.
3. Автоматизированный контроль исполнения документов.
4. Автоматизация процедуры создания документов.
5. Систематизация и текущее хранение документов. Электронный архив.
6. Информационно-справочная работа по документам.

Теоретический материал

Вопрос 1. Технология работы с документами.

Организация работы с документами – это обеспечение движения документов в аппарате управления, их использование в справочных целях и хранения. Термин определяется как «организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения».

Документооборотом стандарт называет движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения использования или отправления.

В технологию работы с документами входит:

- прием и первичная обработка документов;
- их предварительное рассмотрение и распределение;
- регистрация;
- контроль исполнения;
- информационно-справочная работа;
- исполнение;
- отправка;
- систематизация (формирование дел) и текущее хранение.

Работа с документами состоит из ряда последовательных операций. Первая из которых – **прием и первичная обработка документов**. Затем следует процедура его **регистрации**.

Поступающие в организацию документы попадают в структурное подразделение системы документационного обеспечения управления (СДОУ) - экспедицию. Там они подвергаются **первичной обработке**, которая заключается в проверке правильности доставки корреспонденции, вскрытии конвертов, проверке целостности вложений и предварительной сортировке документов на регистрируемые документы и нерегистрируемые.

Электронный документооборот основан на использовании электронных документов, которые могут быть получены по электронной почте, по факсу, могут быть созданы в самой системе электронного документооборота, выгружены из другой информационной системы. Первичная обработка таких документов также предполагает проверку правильности доставки (адресации) корреспонденции, целостности вложений и достоверности информации. Среди них также выделяются регистрируемые документы.

Вопрос 2. Автоматизация процедуры регистрации документов.

Регистрация определяется как «запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения».

Регистрация преследует три цели: учет документов, контроль за их исполнением и справочная работа по документам. Сам процесс регистрации - это снятие с документа показателей (реквизитов) и занесение их в определенную регистрационную форму (журнал, карточку), что позволяет создать базу данных о документах учреждения.

Регистрации подлежат все документы, требующие специального учета, исполнения и использования в справочных целях, независимо от способа получения. Документы, полученные только для сведения и не требующие ответа и исполнения, не регистрируются. Каждый документ, отнесенный к числу регистрируемых, получает свой регистрационный номер. Документы должны регистрироваться один раз.

Для входящих, исходящих и внутренних документов ведутся отдельные регистрационные формы с самостоятельными регистрационными номерами.

Регистрационную форму на документ заполняют сначала не полностью, она дозаполняется после рассмотрения документа руководителем. Такие сведения как ход исполнения и номер дела вносятся в форму по ходу и после исполнения документа.

Формы регистрации документов могут быть трех видов: журнальная, карточная и автоматизированная электронная.

В системах электронного документооборота используется автоматизированная регистрационная форма, которая выводится на экран компьютера. Информация, вносимая в форму, заносится в электронную картотеку (базу данных). Принцип работы электронной картотеки – в однократности ввода повторяющейся информации и возможности использования одной информации в различных формах и даже в различных базах данных.

Регистрационные карточки документов в разных документопотоках имеют свои особенности, связанные со спецификой регистрируемых документов. На рисунке 10 представлена регистрационная карточка для входящих документов.

The screenshot shows a software application window titled "Регистрация. Входящие документы". The window has a menu bar with "Документ", "Редактирование", "Поручение", "Согласование", "Настройки", and "Помощь". Below the menu is a toolbar with various icons. The main area contains several input fields and sections:

- Registration number: [dropdown]
- Date of registration: 10.07.2006 [calendar icon]
- Delivery: [dropdown]
- Document type: [dropdown]
- Brief content: [text area]
- Quantity of sheets: [input field]
- Attachment on: [input field] sheets
- Recipient (To whom addressed): [text area]
- Note: [text area]
- Control of external organization:
- Correspondent-Organization: [dropdown]
- Who signed: [input field]
- Outgoing number: [input field]
- Date: [input field]
- Buttons: Связки, Контроль, Хранение
- Related documents table:

Рег. номер	Название потока	Вид документа	Дата регистрации	Тип связи

Buttons: Добавить, Показать, Обновить
- Attached files table:

№	Название присоединенного файла

Buttons: Добавить, Показать, Удалить

Рис. 10. Регистрационная карточка входящих документов

Форма регистрационной карточки, как правило, содержит поля, заполняемые вручную (номер и дата входящего документа, краткое содержание, текст резолюции); поля, сведения в которые вносятся автоматически (дата регистрации, регистрационный номер), и поля, сведения в которые вносятся путем выбора информации из раскрывающихся списков. В виде раскрывающихся списков, как правило, выполняются поля:

- вид документа;

- автор резолюции;
- структурное подразделение;
- исполнители;
- номер дела;
- связанные документы;
- корреспондент-организация.

Например, в поле Корреспондент-Организация можно ввести информацию, выбрав ее из списка (Рис. 11):

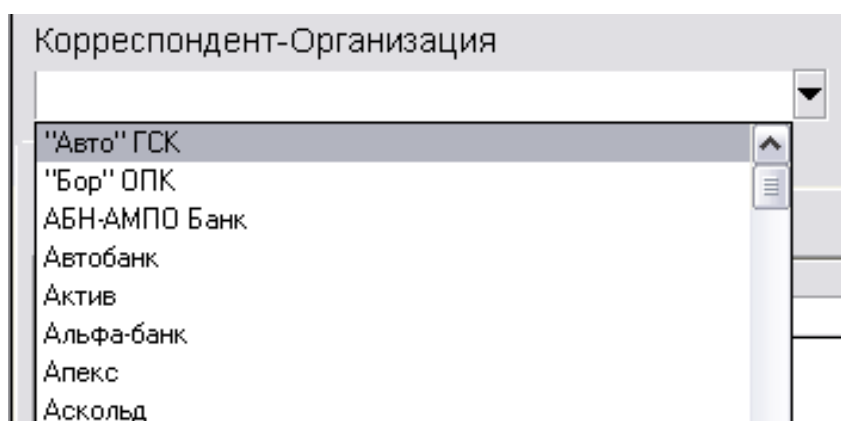


Рис. 11. Заполнение поля с помощью списка организаций партнеров

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

Как можно заметить, карточка имеет поля, относящиеся к организации общих процессов делопроизводства, такие как регистрационный номер, дата регистрации, количество листов; исполнители по документу, срок исполнения, контролер (вкладка Контроль); реквизиты для организации хранения (вкладка Хранение).

Для организации эффективной справочной работы по документам в регистрационных карточках каждого потока документов отражаются наиболее значимые реквизиты для данного документа. Например, для договора - дата подписания договора, срок действия, информация о контрагентах, список приложений к договору и др.

Документ в системе электронного документооборота можно зарегистрировать различными способами (Рис. 12).

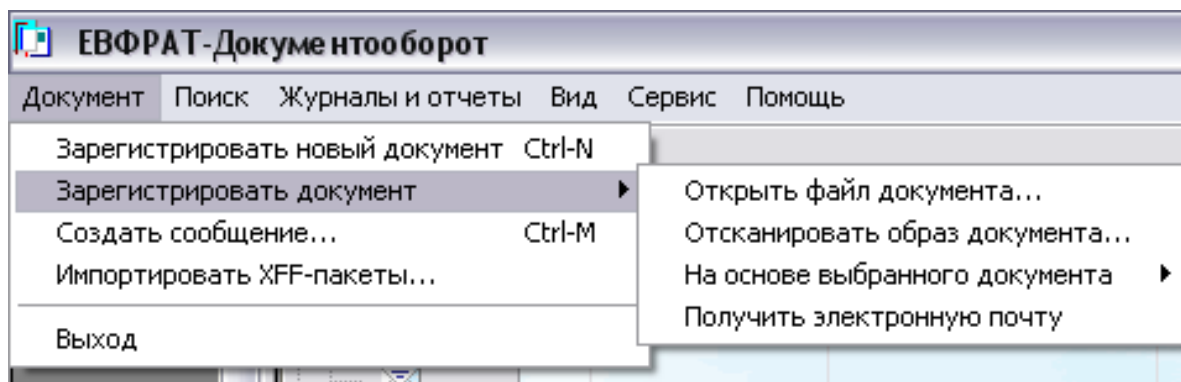


Рис. 12. Выбор способа регистрации документа

Можно зарегистрировать новый документ или произвести регистрацию на основе уже существующего документа. Во втором случае происходит автоматическое заполнение полей регистрационной карточки по аналогии с выбранным документом. Это позволяет значительно сократить время регистрации документа.

Регистрируемый документ присоединяется к карточке. Это может быть созданный документ, документ, полученный по электронной почте, отсканированный образ документа. В любой момент, присоединенный документ может быть просмотрен с помощью встроенного модуля просмотра и печати.

Система электронного документооборота позволяет распечатать регистрационную карточку и присоединенный к карточке файл документа.

Вопрос 3. Автоматизация процедуры контроля за исполнением документов.

Контроль за исполнением задания – одна из функций управления. Цель контроля состоит в обеспечении своевременного и качественного исполнения поручений и решения вопросов. Можно выделить контроль по существу решения вопроса и контроль за сроками исполнения задания.

Контроль по существу – это оценка, насколько правильно, удачно, полно решен вопрос, его осуществляет руководитель или специально уполномоченное лицо.

Контроль за сроками исполнения ведет служба документационного обеспечения управления или секретарь. Технологию ведения контроля за сроками исполнения документов можно разбить на следующие процедуры:

- фиксация всех поставленных на контроль документов;
- проверка своевременного доведения документа до исполнителя;
- корректировка данных о контролируемых документах при изменении сроков исполнения документов;

- напоминание исполнителям и руководителям о наличии неисполненных документов;
- информирование руководителей о состоянии и ходе исполнения документов;
- внесение данных об исполнении документов;
- анализ состояния дел и уровня исполнительской дисциплины по организации.

Основными видами **срокового** контроля является текущий, предупредительный и итоговый.

Под **текущим** контролем понимают ежедневную подготовку сведений о документах, срок исполнения которых истекает сегодня. В ходе **предупредительного** контроля составляются сводки и предупреждаются исполнители по документам, срок исполнения которых истекает через 2-3 дня.

Итоговый контроль представляет собой аналитическое обобщение документооборота, исполнительской дисциплины в организации и ее структурных подразделениях, дает представление о работе организации в целом. Он проводится службой, отвечающей за контроль исполнения еженедельно, ежемесячно, ежеквартально.

Снятие документа с контроля осуществляется только после полного исполнения документа. Результат исполнения должен быть записан в регистрационной карточке.

Формой контроля является периодическое составление обобщенной отчетности по документам организации.

Форму контроля выбирают исходя из возможностей учреждения. Это может быть ручная сроковая картотека или автоматизированная система контроля исполнения документов.

Одна из главных обязанностей инспектора по контролю – в начале каждого рабочего дня выявить все задания текущего дня и проверить будут ли они исполнены, затем предупредить исполнителей о документах, срок которых истекает через три дня. Ежедневный контроль создает нормальную рабочую атмосферу в организации.

Наиболее рациональным является **автоматизированный контроль**, который ведет секретарь или ответственное лицо на персональном компьютере. При этом постановка документа на контроль происходит автоматически при заполнении поля «срок исполнения» в регистрационной карточке.

В систему электронного документооборота заложены функции текущего и предупредительного контроля. Она контролирует время выполнения работ, сообщая исполнителям о наступлении контрольного срока, повышая, таким образом, исполнительскую дисциплину.

При ведении **текущего** контроля ежедневно выводится на экран список документов, срок исполнения которых истекает сегодня. Его можно распечатать, а также по электронной почте оповестить исполнителей. Специальные программы позволяют выводить на экран списки документов, исполнение которых истекает в определенный срок, а также любые данные по документам и исполнителям.

Кроме текущего и предупредительного контроля технология работы с документами предусматривает проведение итогового контроля, который является аналитическим обобщением документооборота компании и исполнительской дисциплины. Для ведения итогового контроля, например, в системе Евфрат имеется Мастер журналов и отчетов, который позволяет смоделировать необходимый отчет.

Может быть составлен общий отчет, содержащий информацию о количестве зарегистрированных видов документов по всем потокам организации и характере их исполнения (исполнены в срок или просрочены). Общая статистика может быть просмотрена сразу по всем потокам или по какому-либо конкретному потоку документов.

Для анализа исполнительской дисциплины создаются отчеты по исполнителям, которые включают информацию об адресованных каждому исполнителю поручениях, сроках их выполнения и состоянии работы по поручениям (выполнено или в работе). В этом отчете также приводится статистика об общем количестве поручений, о количестве выполненных в срок, просроченных и отмененных поручениях (Рис. 13).

Дата печати: 05.06.2006		стр. 1 из 1				
Отчет о выполнении поручений						
начатых: с 05.05.2006 по 05.06.2006						
№ п/п	По документу Рег.номер, Дата, Вид док-а	Исполнители	Поручение	Срок исполнения	Дата исполнения	Состояние
1	1 от 28.05.2006, Приказ	Администратор	рассмотреть все вопросы связанные с документом	31.05.2006		просрочено
2	1 от 28.05.2006, Приказ	Администратор	ответить	31.05.2006		просрочено
3	2 от 28.05.2006, Письмо	Администратор	Ознакомиться	30.05.2006		просрочено
4	2 от 28.05.2006, Письмо	Пользователь	отчет			в работе
Всего поручений в работе:						1
Всего поручений просрочено:						3
Всего поручений исполнено в срок:						0
Всего поручений исполнено позднее срока:						0
Всего поручений с отмененным контролем:						0
Всего поручений:						4

Рис. 13. Отчет о выполнении поручений

При создании (настройке) системы регистрации рекомендуется сразу заложить определенный перечень типовых справок, создаваемых в автоматическом режиме. Заранее разработанные формы позволяют легко и быстро получить всю необходимую информацию.

Вопрос 4. Автоматизация процедуры создания документов.

Под оформлением документов понимается соблюдение в ходе их составления, подготовки, перепечатки, согласования, удостоверения, пересылки в управленческих аппаратах учреждений требований, установленных в законодательных актах и нормативно-методических документах РФ.

Требования к составу реквизитов документов, их оформлению, а также требования к бланкам документов устанавливаются стандартом ГОСТ Р6.3.0—2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Его требования являются рекомендательными и распространяются на документы, относящиеся к Унифицированной системе организационно-распорядительной документации (**УСОРД**) — постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и другие документы. Большинство из этих документов являются официальными.

Различные документы состоят из разного набора реквизитов. Число реквизитов определяется целями создания документа, его назначением, требованиями к содержанию и форме данного документа. Для ряда документов число и состав реквизитов установлены законодательными и нормативными актами.

Реквизит документа – это обязательный элемент официального документа.

Постоянные реквизиты – это символы и индексы, наносимые на типовые заготовки документов (бланки и формы) типографским или другим способом.

Переменные реквизиты – это символы и индексы, вносимые в документ в процессе его подготовки и оформления.

ГОСТ Р6.30-2003 описывает систему реквизитов — элементов оформления официального документа (табл. 2).

Таблица 2. Перечень реквизитов документов

Наименование реквизита	Код реквизита
Герб Российской Федерации	01
Герб субъекта Российской Федерации	02
Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)	03
Код организации по ОКПО	04
Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица	05
Идентификационный номер налогоплательщика / код причины постановки на учет (ИНН/КПП)	06
Код формы документа по ОКУД	07
Наименование организации	08
Справочные данные об организации	09
Наименование вида документа	10
Дата документа	11
Регистрационный номер документа	12
Ссылка на регистрационный номер и дату документа	13
Место составления или издания документа	14
Адресат	15
Гриф утверждения документа	16
Резолюция	17
Заголовок к тексту	18
Отметка о контроле	19
Текст документа	20
Отметка о наличии приложения	21
Подпись	22
Гриф согласования документа	23
Визы согласования документа	24
Оттиск печати	25
Отметка о заверении копии	26
Отметка об исполнителе	27
Отметка об исполнении документа и направлении его в дело	28
Отметка о поступлении документа в организацию	29
Отметка для автоматического поиска документа	30

Каждый конкретный вид документа содержит свой набор реквизитов. Обязательными реквизитами документа являются название организации, составившей документ, название документа (исключение составляют письма), заголовок текста, дата, индекс, текст, подпись, отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

Регистрационный номер документа это его цифровое или буквенно-цифровое обозначение. Для внутренних документов – это обычно порядковый номер с начала года, в учебных заведениях допускается нумерация с начала учебного года.

Текст документа – основная часть документа, несущая информацию. Текст печатается с межстрочным интервалом 1,5. Первую строку каждого абзаца рекомендуется печатать с отступом 1,25 от левого края.

Подпись – обязательный реквизит, который состоит из указания должности (полной или сокращенной), непосредственно росписи и ее расшифровки. Наименование должности располагается без абзацного отступа от левой границы текстового поля. Расшифровка подписи выравнивается по правому краю. Инициалы и фамилия печатаются без пробела.

Размещаются реквизиты в документе в соответствии с ГОСТ Р6.30-2003.

Каждый документ можно разделить на три основные части:

- заголовочную часть (в нее входят реквизиты, расположенные до текста);
- основную часть (реквизиты «текст» и «приложения»);
- оформляющую часть (реквизиты, расположенные ниже текста и приложения).

Виды бланков организации и их реквизиты.

Бланк документа – это лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации – авторе документа.

Официальные документы организаций, как правило, оформляются на стандартных бланках предприятия и имеют установленный комплекс обязательных реквизитов и порядок их расположения.

Бланки документов изготавливаются на стандартных листах бумаги форматов А4 (210x297 мм) и А5 (148x210 мм).

Состав видов бланков, применяемых в организации, утверждается руководителем по представлению службы ДОУ. Бланки документов подлежат учету.

При разработке бланков организации используется два варианта расположения реквизитов на бланках: продольный и угловой. Каждый вид бланков имеет определенный набор реквизитов.

Общий бланк.

Бланк называется общим, так как содержит одинаковый набор реквизитов для всех видов документов. Реквизиты общего бланка документа включают:

- герб (для организаций, имеющих на это право);
- эмблема организации;
- наименование вышестоящей организации (если имеется);

- наименование организации;
- трафаретные части реквизитов «дата» и «номер документа».

Общий бланк документов организации используется для составления любых видов документов (кроме писем).

Бланк письма.

Бланк письма содержит следующие обязательные реквизиты:

- герб (для организаций, имеющих на это право);
- эмблема организации;
- наименование вышестоящей организации (если имеется);
- наименование организации (структурного подразделения);
- справочные данные об организации;
- трафаретные части реквизитов «дата», «номер документа» и ссылки на них.

Электронный документ.

Федеральный закон от 10.01.2002 №1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» дает определение электронного документа.

Электронный документ – это документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

Электронно-цифровая форма документа позволяет разрабатывать, внедрять и использовать прогрессивные средства электронной вычислительной техники. Электронный документ должен соответствовать следующим требованиям:

- создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств;
- содержать реквизиты, позволяющие подтвердить его подлинность и целостность;
- быть отобразенным (воспроизведенным) в форме, понятной для восприятия.

Подлинность документа считается подтвержденной, если в результате проверки устанавливается неизменность всех реквизитов.

Под **электронной цифровой подписью** понимается реквизит электронного документа, предназначенный для его защиты от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажений информации в электронном документе.

Подготовка электронного документа производится на компьютере с использованием различных программ. В настоящее время самым популярным пакетом для создания различных видов документов является Microsoft Office.

Редактирование документов связано с нахождением удобной формы подачи текстового и графического материала, а также с соблюдением определенных правил (оформление реквизитов, соблюдения стиля документа и т.д.). При составлении документов в текстовом редакторе обычно пользуются заготовками или шаблонами документов.

Для воспроизведения электронных документов на бумажном носителе чаще всего используется формат А4 (210x297 мм) или формат А5 (210x148 мм).

Формы и шаблоны документов.

Шаблон – это документ, который содержит разнообразную информацию о стилях и стандартных текстах, макросах и многое другое. Будучи один раз подготовленным и сохраненным в памяти компьютера шаблон позволяет быстро изготовить новые аналогичные по форме (но не по содержанию) документы без затрат времени на форматирование.

В программе Microsoft Word имеются специальные шаблоны для создания типовых документов, например писем или факсов.

Кроме того, и это очень важно, шаблон может содержать средства автоматизации подготовки документов. Пакет Microsoft Office позволяет создавать шаблоны часто используемых частей текста и документов.

Создание документа на основе шаблона заключается в заполнении определенной формы, создаваемой шаблоном.

Форма – это заготовка документа, содержащая постоянную информацию (текст) и пропуски или поля для ввода переменной информации.

Эти поля содержат подсказку для составителя документа, куда и какой текст следует вводить. При заполнении поля подсказка стирается и вместо нее вводится нужный текст. Такие формы часто называют трафаретными письмами.

Формы могут быть экранными и заполняться в интерактивном режиме, а могут сначала распечатываться, а затем заполняться на бумаге.

Некоторые формы документов являются общими для всех организаций. Такие формы разработаны и включены в специализированные офисные программы.

Многие организации разрабатывают свои формы документов и успешно используют их в делопроизводстве, значительно уменьшая затраты времени на оформление каждого конкретного документа.

Вопрос 5. Систематизация и хранение документов.

После исполнения документы определенное время хранятся в организации. Для того, чтобы их можно было быстро находить и использовать, необходима систематизация исполненных дел, т.е. группировка их в дела.

Государственный стандарт определяет дело как «совокупность документов или документ, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку».

Специальным классификационным справочником, позволяющим определить порядок распределения документов в дела, является номенклатура дел.

Номенклатура дел – систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Общие **требования** к номенклатуре:

- охват всех документов, получаемых и создаваемых в процессе деятельности организации;
- раздельная группировка в дела документов постоянного и временного сроков хранения, конкретная и четкая формулировка заголовка дела, которая полностью отражает состав и содержание документов в нем и исключает возможность включения в дело документов, не соответствующих его содержанию и сроку хранения;
- систематизация дел внутри разделов номенклатуры в соответствии со степенью важности и сроком хранения документации.

Виды номенклатур. Различают типовые, примерные и конкретные номенклатуры дел.

Типовая номенклатура дел составляется для организаций, однородных по характеру деятельности и структуре, устанавливает для них типовой состав дел, единую индексацию этих дел и является нормативным документом.

Примерная – устанавливает примерный состав дел для организаций, однородных по характеру деятельности, но разных по структуре, и носит рекомендательный характер.

Независимо от существования типовой и примерной номенклатуры дел организация должна составлять свою **конкретную** (индивидуальную) номенклатуру дел.

Номенклатура должна охватывать все документы, образующиеся в процессе деятельности организации.

Номенклатура дел составляется по унифицированной форме, которая разрабатывается архивными органами и закреплена в Государственной системе документационного обеспечения управления и Основных правилах работы ведомственных архивов. **Форма номенклатуры** представляет собой таблицу из пяти граф: индексы дел, заголовки дел, количество томов, сроки хранения и примечания (табл. 3).

Таблица 3. Номенклатура дел

Название раздела				
Индекс дела	Заголовок дела	Количество томов	Срок хранения дела и № статьи по перечню	примечание
01-03	Устав фирмы		Пост., ст.37	

Формированием дела называется группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов внутри дела.

Бумажные документы формируются в дела в структурных подразделениях и хранятся в них до передачи в архив организации. Электронные документы хранятся в электронных архивах. Системы электронного документооборота используют в качестве электронного архива внешние базы данных или встроенные. Система Евфрат имеет встроенную базу данных СУБД НИКА, в которой хранится вся информация о документах, а также сами документы или их образы.

Поскольку в организациях наличие электронного архива не исключает привычный бумажный архив, то при списании документа в архив в регистрационную карточку заносится информация о нахождении бумажного подлинника документа (Рис. 14).

Рис. 14. Списание документа в архив

В архив организации передаются все дела постоянного и временного хранения и по личному составу. Передача производится только по описям.

Внутренняя опись документов дела – это учетный документ, содержащий перечень документов дела с указанием порядковых номеров документов, их индексов, названий, дат, номеров листов.

Вопрос 6. Информационно-справочная работа по документам.

Наличие электронного архива позволяет быстро и легко найти любой документ с помощью функции поиска. Функция обеспечивает мгновенный поиск документов по любому виду запроса (Рис. 15). Результат поиска – это список документов, удовлетворяющих запросу, с перечнем значений реквизитов найденных документов.

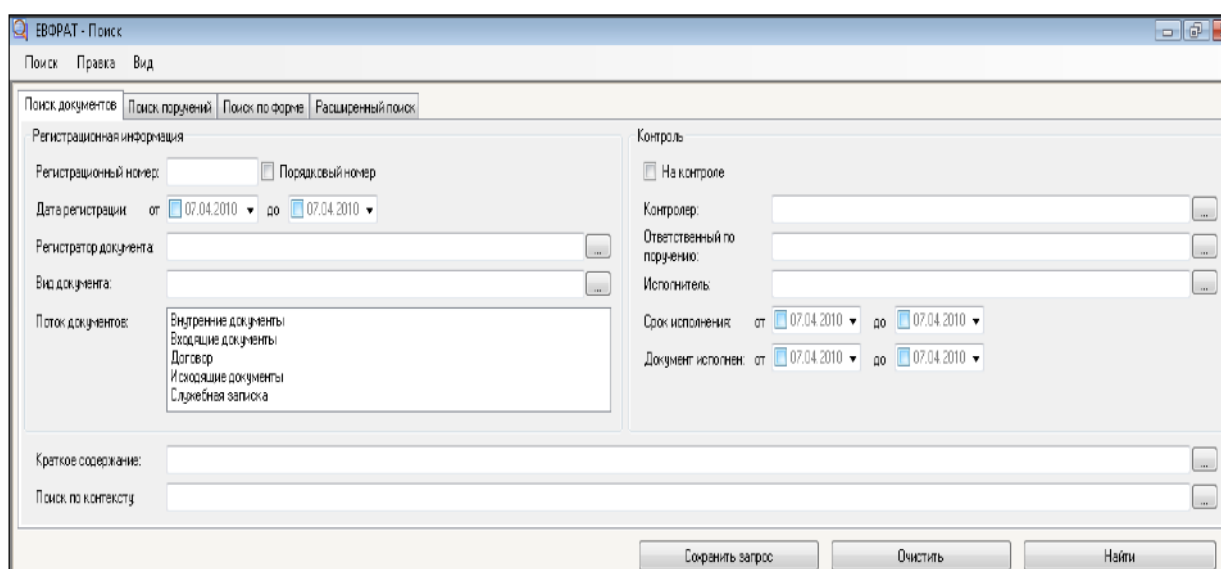


Рис. 15. Поиск документов в системе

Для документов, имеющих текстовое представление, система обеспечивает возможность поиска по словам и фразам, содержащимся в документе – контекстный поиск. Кроме того, если в регистрационной карточке заполнено поле «Краткое содержание», то можно осуществлять контекстный поиск по словам и словосочетания, записанным в этом поле. Также возможно организовывать поиск одновременно по реквизитам и по контексту документа.

Отдельный вид поиска – поиск по контрольным документам и поручениям. Данный вид поиска позволяет получить оперативную информацию о состоянии того или иного задания.

Вопросы для самопроверки:

1. Какие процедуры входят в технологию работы с документами?
2. Какие цели преследует регистрация документов?
3. Назовите способы автоматического заполнения полей регистрационной карточки.
4. Какие существуют виды срокового контроля?
5. Какие документы формируются в процессе итогового контроля?
6. Что такое номенклатура дел?
7. Какие существуют виды поиска документов в электронном архиве?
8. Назовите способы получения документов в организации.
9. Назовите формы контроля.
10. Как можно автоматизировать отправку документов?
11. Кто проводит контроль по существу?

Литература по теме:

Основная литература:

1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Учебник для вузов. - Юрайт-Издат, 2010.
2. Рогожин М. Ю. «Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие» - Издательство: Проспект, 2010.

Дополнительная литература:

1. Алексеева Т.В. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие. – М.: Московская финансово-промышленная академия, 2010. -220 с. - (серия «Непрерывное образование»).
2. Кошелева Е.А. Формирование дел в организации и их текущее хранение./Секретарь-референт. - №8. – 2011.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.evfrat.ru/> - сайт компании Cognitive Technologies.