

## Тема 2. Принципы организации электронного документооборота

### Цели:

- сформировать представление о документообороте на предприятии и принципах его организации.

### Задачи:

- изучить основные документопотоки в организации;
- научиться определять объем документооборота;
- освоить технологию создания маршрутов документов.

### Вопросы темы:

1. Документооборот и его характеристики.
2. Виды и состав документопотоков.
3. Организация электронного документооборота на предприятии.
4. Процедуры обработки входящих, исходящих и внутренних документов.
5. Автоматизация движения документов. Маршрут движения документов.

### Теоретический материал

#### ***Вопрос 1. Документооборот и его характеристики.***

**Документооборот – сложный технологический процесс, который 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 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.**

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).
- Направление движения.

Количественной характеристикой документооборота является **объем документооборота**, который **выражается общим количеством документов, поступивших или созданных организацией за определенный период времени.**

В объеме документооборота следует учитывать все входящие, исходящие и внутренние документы, а также все копии. **Объем документооборота** подсчитывается на основе данных учета документов. Общепринятая методика подсчета документооборота предусматривает выражение его объема дробью, в числителе которой указывается количество подлинников, а в знаменателе – количество копий. Основное правило подсчета документов – однократность.

## ***Вопрос 2. Виды и состав документопотоков.***

Документооборот как технологический процесс делится на несколько частей – потоков, обеспечивающих прямую и обратную связь в управлении.

**Под документопотоком 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.

**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.

**Входящий** документопоток любой организации складывается из:

- **Документов вышестоящих организаций**, в состав которых входят директивные указания, нормативные и методические акты, законы, постановления, указы.
- **Документов от подведомственных организаций**, содержащих сведения о выполнении распорядительных действий, запросы о путях выполнения заданий, отчетные сведения о своей

деятельности. По видам документов этот поток состоит из отчетов (о финансовой, хозяйственной и другой деятельности), докладных записок, писем, актов.

- **Документов от несоподчиненных организаций**, направляемых с целью согласования совместных действий, с целью консультирования, получения информации. Основные виды документов: письма (информационные, рекламные, запросы...) и договоры, а также документы, сопровождающие выполнение договоров (акты, счета...).
- **Обращений граждан**, предложений, заявлений, жалоб.

**Исходящий** документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. В исходящем потоке выделяется группа распорядительных документов и информационных – письма, докладные, обзоры, справки, отчеты, договоры.

**Внутренний** документопоток составляют документы, создаваемые и используемые в самом аппарате управления, не выходящие за его пределы. К внутренним относятся организационные документы, определяющие задачи, функции организации в целом.

Каждый документопоток имеет достаточно стабильный маршрут движения, который зависит от состава и содержания документов, разграничения функций руководителей, распределения обязанностей между ними и от принятой в организации технологии работ 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.

**Исходящий** поток, 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, от принятой технологии перепечатки текста, регистрации и отправки.

### **Вопрос 3. Организация электронного документооборота на предприятии.**

Процесс документооборота можно охарактеризовать как процесс совместной обработки документов. Выявим участников этого процесса:

- руководители – чиновники, осуществляющие руководство организацией и ее структурными подразделениями;
- секретари и делопроизводители – помощники руководителей, обеспечивающие работу всей организации с документами на всех этапах документооборота;
- исполнители – все остальные сотрудники, непосредственно работающие с документами.

Как правило, секретари и делопроизводители работают с реквизитами документов, а руководители и исполнители - с их содержанием.

Последовательность определенных операций (работ), совершаемых сотрудниками организации для решения какой-либо задачи в рамках деятельности организации называется **деловой процедурой**.

Выделяют документооборот всей организации и документооборот уровня структурного подразделения.

Документооборот организации составляют три основных типа документов:

- входящие документы;
- исходящие документы;
- внутренние документы.

Количество видов документов неограниченно и зависит от специфики организации. К видам документов может быть отнесена финансовая, конструкторская, маркетинговая документация и т.д.

Современные методики организации электронного документооборота требуют четкой диспетчеризации документов, т.е. определения фиксированных путей прохождения документов. Это вполне достижимая задача, т.к. большинство документов проходят в офисах вполне определенные пункты и этапы обработки. Остается выявить эти этапы, оценить их с точки зрения целесообразности, необходимости и обязательности и закрепить наиболее оптимальный порядок движения документов внутри организации в схемах.

Схема этапов создания и обработки документов может быть выполнена как в графическом, так и в табличном виде, по усмотрению самой организации.

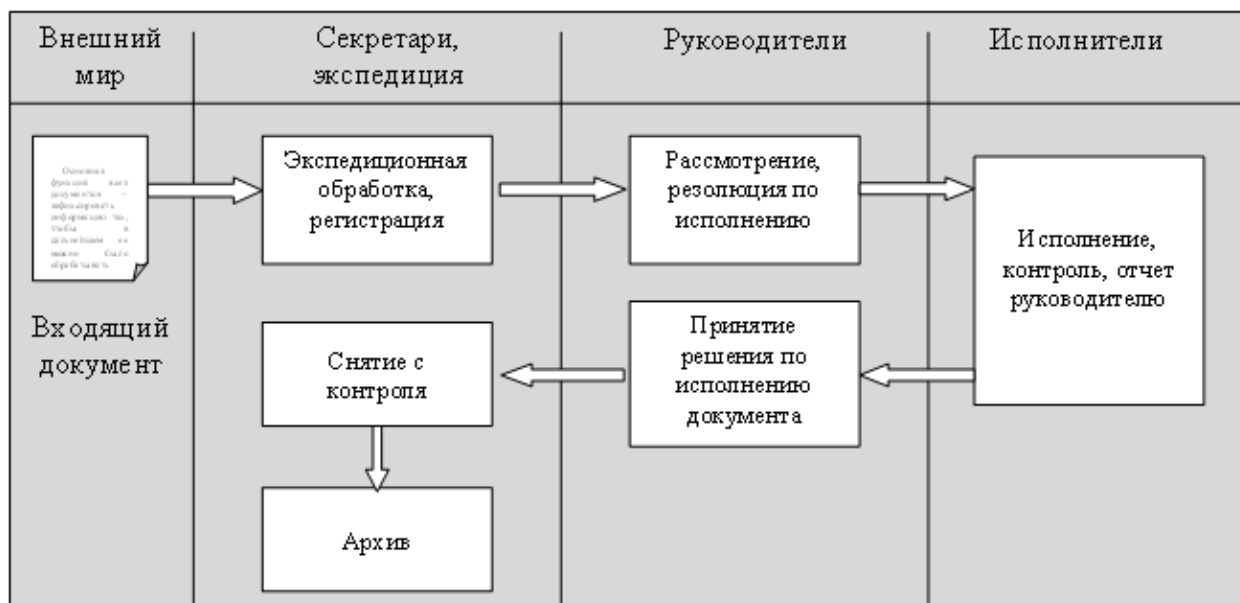
#### **Вопрос 4. Процедуры обработки входящих, исходящих и внутренних документов.**

Рассмотрим основные типы документов и процедуры их обработки.

**Входящие документы.** Входящие документы подвергаются следующим операциям:

- экспедиционной обработке (прием, проверка правильности доставки, целостности упаковки, вскрытие конвертов);
- регистрации;
- рассмотрению руководством и выдачи резолюции;
- ознакомлению в структурном подразделении или исполнению;
- постановке на контроль и контролю за исполнением;
- отслеживанию хода исполнения;
- составлению делопроизводственных отчетов руководству;
- снятию исполненных документов с контроля.

Исходя из вышеперечисленного, составим маршрут входящего документа (рисунок 1):



*Рис. 1. Маршрут входящего документа*

**Исходящие документы.** Основные процедуры обработки исходящих документов:

- разработка проекта документа в структурном подразделении;
- согласование проекта документа в структурных подразделениях;
- утверждение документа руководством;
- регистрация документа;

- экспедиционная обработка документа.

Составим маршрут исходящего документа (рисунок 2):

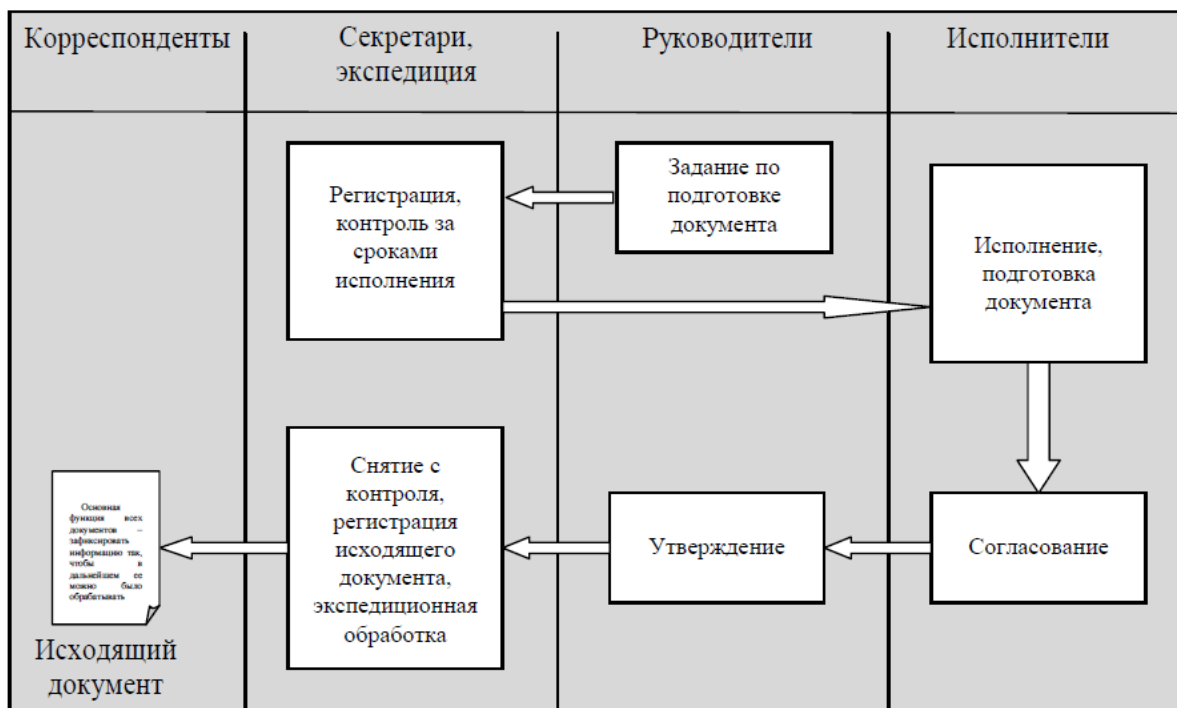


Рис. 2. Маршрут исходящего документа

**Внутренние документы.** Достаточно большую часть документооборота составляют так называемые внутренние документы. В их число входят организационно – распорядительные документы, предназначенные для использования только внутри организации. Это могут быть приказы руководства касательно внутренней службы, протоколы совещаний, различные нормативные документы.

При создании внутренних документов выполняются следующие операции:

- подготовка проекта внутреннего документа;
- обеспечение согласования документа;
- утверждение;
- регистрации;
- рассылка по подразделениям;
- контроль исполнения документа.

Составим маршрут внутреннего документа (рисунок 3):

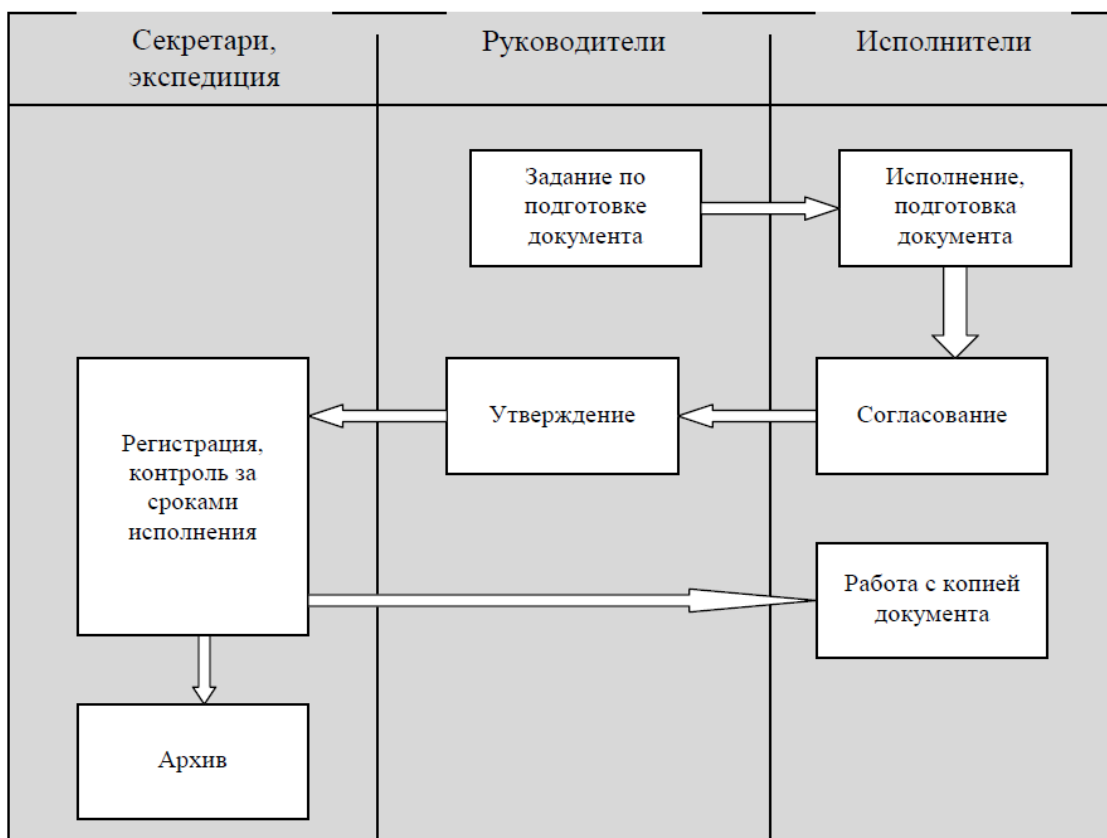


Рис. 3. Маршрут внутреннего документа

**Взаимосвязи документов.** В процессе деятельности предприятия документы могут быть связаны с другими документами, большинство из них ссылается на другие документы. Наиболее типичным случаем является входящий документ, который практически всегда порождает соответствующий ему исходящий (рисунки 4).

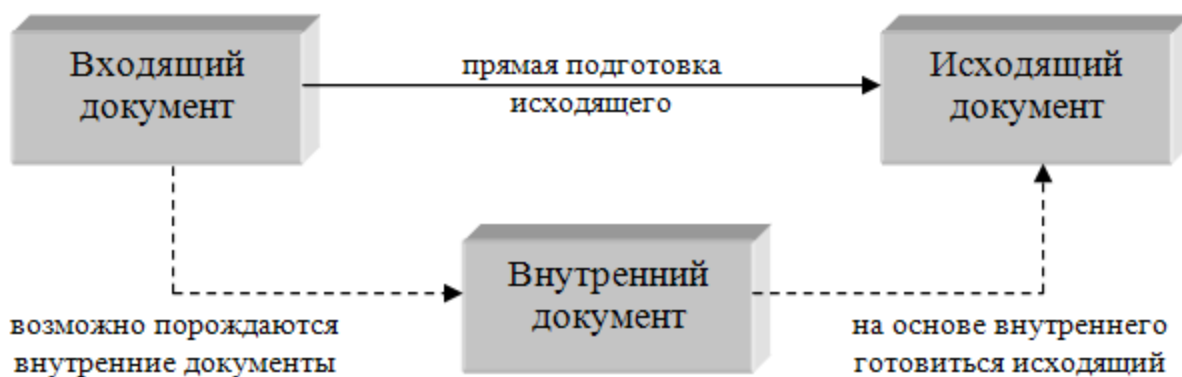


Рис. 4. Связь входящего документа с исходящим

Без связей как таковых могут появляться только внутренние и входящие документы. Причем входящие документы могут иметь связи как на

исходящие, которые вызывают их появление, так и на другие входящие (рисунок 5, 6).

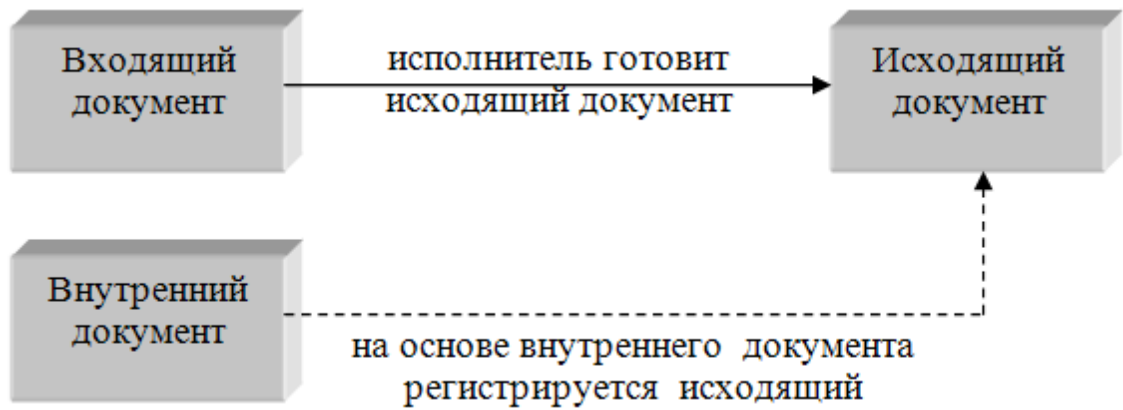


Рис. 5. Генерация исходящего документа

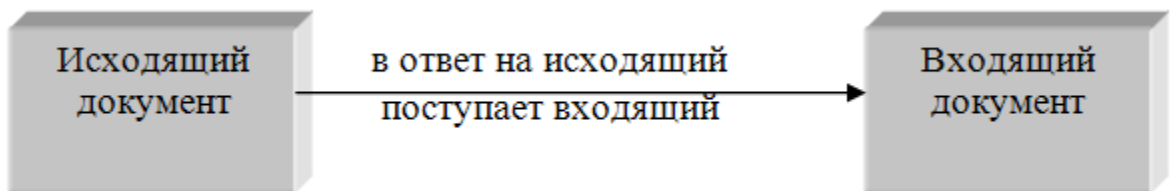


Рис. 6. Порождение входящего документа

Все документы связаны как в системе управления документами, так и в системе контроля исполнения. Они могут принадлежать одной работе или одному бизнес процессу. В этом смысле здесь наблюдается некоторое дублирование связей (рисунок 7).

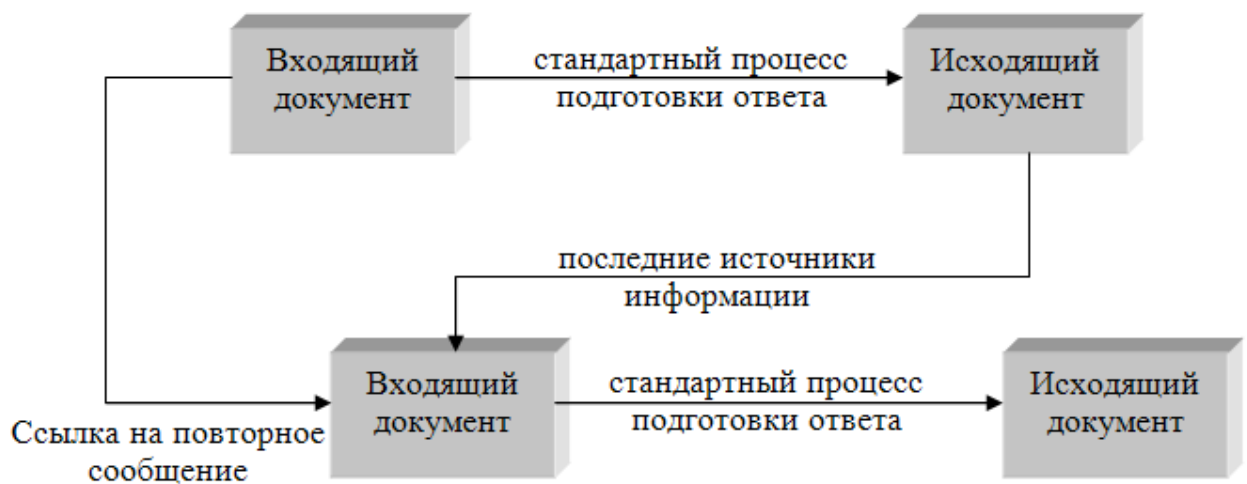


Рис. 7. Процесс согласования решения

## Вопрос 5. Автоматизация движения документов. Маршрут движения документов.

Каждый документ имеет маршрут движения в соответствии с бизнес-процессом, который он инициирует или в котором он участвует. Маршрут предполагает определенное число инстанций (рисунок 8), в которых исполнители выполняют бизнес-задания: поручения по документу или согласования документов.

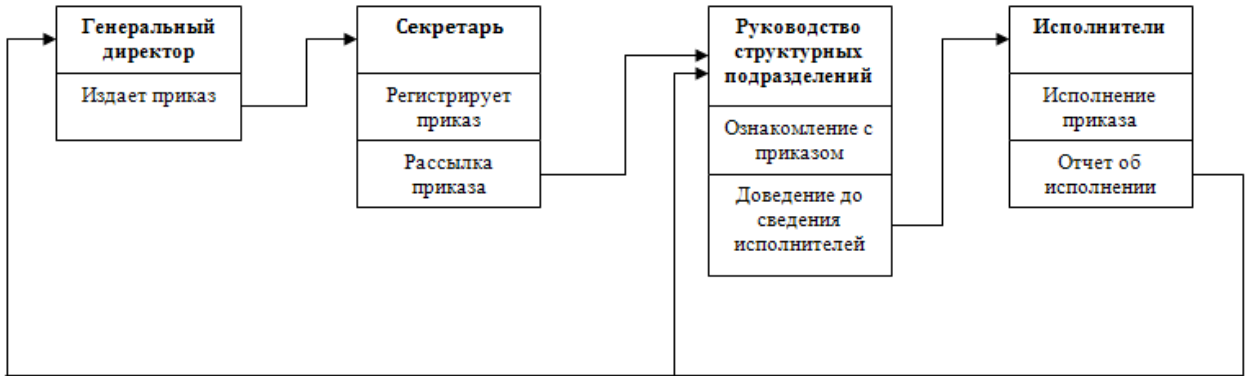


Рис. 8. Маршрут документа

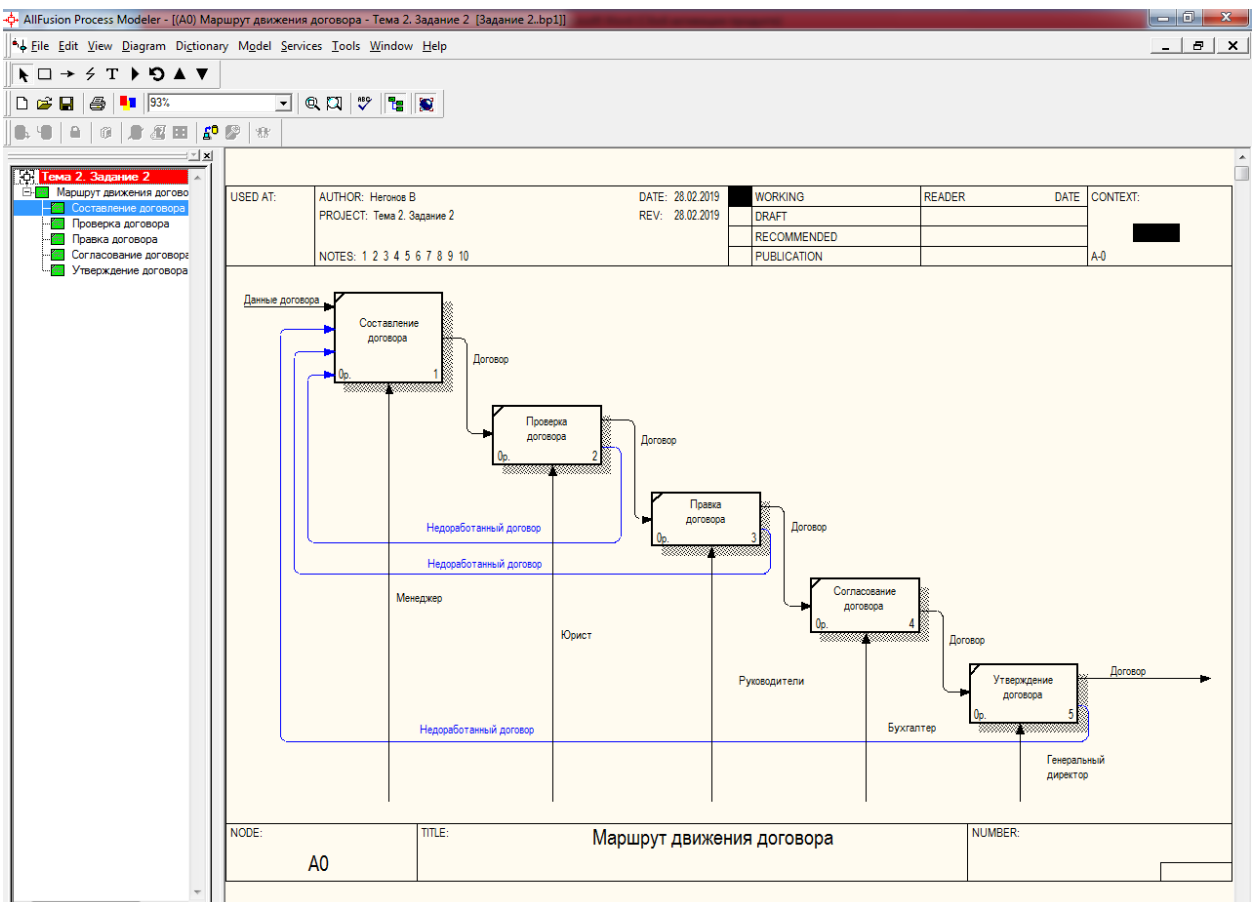


Рис. 8-1. Маршрут документа, созданный в AllFusion Process Modeler r7

Маршрут задается контролером или ответственным исполнителем. В автоматизированных системах электронного документооборота маршрут можно задать при регистрации документа.

Маршрут можно выбрать из заложенных в систему типовых маршрутов документов или создать необходимый маршрут в Дизайнере маршрутов (рисунок 9). Эта операция позволяет сократить время работы с документом.

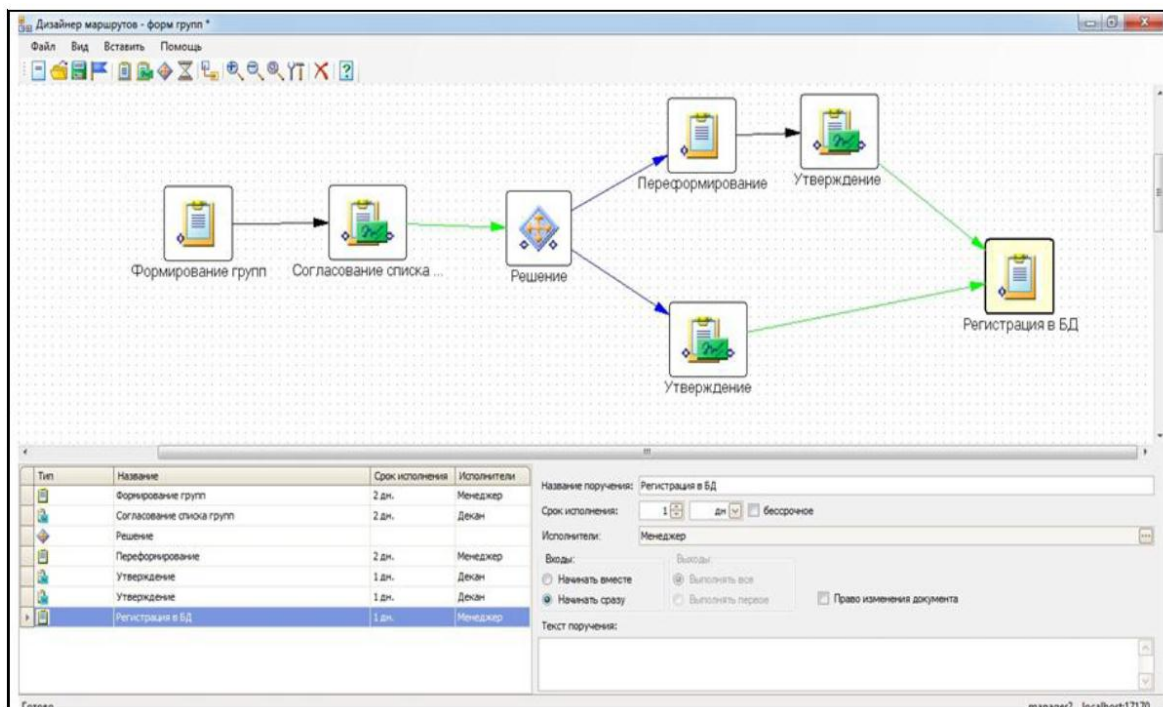


Рис. 9. Дизайнер маршрутов

После создания маршрута все исполнители, задействованные в данном бизнес-процессе, получают уведомления о предназначенных им заданиях. Получив задания, исполнители должны принять их к исполнению, при этом система сообщает контролеру о реакции исполнителя на полученное задание. Эта возможность повышает эффективность распределения работ и контроль их исполнения.

Электронный документооборот в организации основывается на следующих принципах:

- возможность параллельного выполнения нескольких операций - это позволяет существенно сократить время движения документов внутри компании и повысить тем самым оперативность их исполнения;
- однократная регистрация документа - это дает возможность однозначно идентифицировать документ;
- непрерывность движения документа - позволяет идентифицировать сотрудника компании, ответственного за исполнение каждого конкретного документа в каждый момент его процесса;
- развитая система отчетности по разным атрибутам документов и статусам - дает возможность осуществлять контроль за движением

- документов в процессе документооборота, а также принимать грамотные управленческие решения, основанные на отчетных данных;
- эффективная организация системы поиска документов - позволяет найти документ, обладая при этом минимальной информацией.

### ***Вопросы для самопроверки:***

1. Что такое документооборот?
2. Назовите основные характеристики документооборота?
3. Как подсчитывается объем документооборота? Назовите основное правило подсчета документов в документообороте.
4. Назовите основные принципы организации электронного документооборота?
5. Что такое документопоток?
6. Какие различают документопотоки по направлению?
7. Какие документы составляют входящий документопоток?
8. Чем отличается процедура обработки входящего и исходящего документа?
9. Что включает в себя внутренний документопоток?
10. Назовите участников процесса документооборота?

### ***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.