

## ПОДГОТОВКА К АВТОМАТИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА

**Ульянцева Софья,**

методист отдела разработки программ документооборота  
фирмы «1С», к.и.н.

Внедрение любой системы электронного документооборота имеет свою специфику. Она заключается в трудоемких подготовительных работах, направленных на создание оптимальных условий для применения средств автоматизации. Освоить новую профессиональную сферу специалистам по внедрению систем документооборота помогут методические материалы. Речь идёт о документационном обеспечении управления.

Подготовка к автоматизации документооборота часто выливается в самостоятельный консалтинговый проект, в ходе которого ведется постановка документооборота в компании и подготовка процессов к включению в новую информационную систему.

На подготовительном этапе следует:

- провести аудит процессов работы с документами и оценить текущую ситуацию;
- выявить потребности руководства и проблемы, которые возникают

- у сотрудников в процессах работы с документами;
- в зависимости от потребностей руководства и выявленных проблем внести изменения в действующую систему или предложить принципиально новую систему организации документооборота;
- регламентировать работу с документами: подготовить пакет нормативных документов, который закрепит правила работы с документами, установит правовое поле для работы в системе электронного документооборота.

Консалтинговый проект подготовки к автоматизации документооборота имеет ряд особенностей.

Во-первых, доля консалтинга в проектах внедрения систем электронного документооборота довольно высокая, и сам подготовительный этап имеет существенное влияние на эффективность внедрения.

Во-вторых, консалтинговый проект находится на стыке двух предметных областей — документационного обеспечения управления и информационных технологий (ИТ). Поэтому для успешного прохождения такого проекта требуются специальные знания, которыми специалисты по внедрению часто не владеют.

В-третьих, российское делопроизводство имеет сильные традиции и глубокие корни, что также оказывает влияние на автоматизацию процессов работы с документами.

Исходя из особенностей консалтингового проекта, можно составить портрет квалифицированного консультанта. Такой специалист владеет предметной сферой документационного обеспечения управления и умеет говорить со специалистами в области делопроизводства на одном профессиональном языке. При этом он знает функциональные возможности внедряемой системы электронного документооборота и хорошо владеет методиками обследования и описания бизнес-процессов.

Из профессионального портрета консультанта вытекает закономерный вопрос, где такого консультанта найти?

## Помощь разработчика

Фирма «1С» — разработчик системы «1С:Документооборот» подошла к решению этой проблемы системно и основательно. Было открыто новое направление деятельности — методическое сопровождение проектов внедрения программ электронного документооборота. На сегодня наметилось два направления методической работы:

1. Разработка готовых методик постановки документооборота и обследования предприятия.
2. Обучение работе по готовым методикам.

В рамках разработки готовых методик постановки документооборота и обследования предприятия создан методиче-

ский продукт «Комплект нормативных документов. Методика постановки делопроизводства и документооборота». Продукт выпускается в двух версиях, ориентированных на разные сегменты бизнеса. Каждый комплект документов привязан к возможностям определенной версии программы «1С:Документооборот».

В поддержку методического продукта запущен двухдневный учебный курс «Подготовка к автоматизации документооборота». Учебный курс содержит основы делопроизводства и разъяснения к тому, как работать с комплектами нормативных документов. В ходе обучения слушатели работают с примерами документов, учатся оценивать действующие локальные нормативные акты, которые регулируют работу с документами, формулировать замечания к ним и составлять новые документы разных видов.

Методический продукт «Комплект нормативных документов», по своей сути, представляет собой готовую технологию, а не учебник по делопроизводству. Это сборник локальных нормативных актов по организации делопроизводства, в которых все процессы привязаны к программе «1С:Документооборот». Комплект помогает в сжатые сроки подготовиться к внедрению: организовать делопроизводство в компании. И, что немаловажно, комплект документов потребует лишь незначительной доработки на внедрении с учетом отраслевой специфики компании. По оценке экспертов, объем такой доработки не превышает 30%.

## Нормативные документы

Состав комплекта документов:

- Приказ «О запуске в опытную/промышленную эксплуатацию системы электронного документооборота».
- Приказ «О работе в системе электронного документооборота».
- Положение о делопроизводстве и документообороте.
- Положение о службе документационного обеспечения управления.
- Должностные инструкции сотрудников службы документационного обеспечения управления (или должностная инструкция секретаря-делопроизводителя для небольших компаний).
- Положение о работе с распорядительными, договорными и регламентными документами
- Положение о работе с организационно-распорядительными документами.
- Положение о работе с договорными документами.
- Положение о работе с регламентными документами.
- Альбом унифицированных форм документов, который включает 26 шаблонов и 8 бланков документов.

Остановимся подробнее на каждом из нормативных документов.

Приказ «О запуске в опытную/промышленную эксплуатацию системы электронного документооборота» содержит поручения:

- принять в эксплуатацию систему электронного документооборота;
- обеспечить предоставление доступа к системе электронного документооборота;
- провести обучение сотрудников работе в системе электронного документооборота.

Приказ разграничивает зоны ответственности между службой документационного обеспечения управления и ИТ в части эксплуатации системы электронного документооборота. Приказ распространяется на всех сотрудников организации и обязывает их работать в новой информационной системе.

Приказ «О работе в системе электронного документооборота» устанавливает правовое поле для работы с электронными документами: приравнивает действия сотрудников в системе электронного документооборота к действиям, совершаемым в рамках бумажного документооборота. К таким действиям относятся:

- поручения, выдаваемые в рамках системы электронного документооборота;

- визирование документов;
- комментарии, суждения, заключения, размещаемые в информационной системе к проектам документов;
- ознакомления работников, проведенные средствами электронного документооборота;
- делегирование полномочий по исполнению документов и рассмотрению проектов документов.

**Положение о делопроизводстве и документообороте**, включенное в состав комплекта документов, составлено в строгом соответствии Методическим рекомендациям по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (утверждены Приказом Росархива от 23.12.2009 № 76).

Положение содержит:

- пошаговое описание всех этапов подготовки и прохождения документов;
- рекомендованный состав документов организации;
- правила текущего и архивного хранения;
- действия конкретных исполнителей в системе электронного документооборота.

Положение направлено на обеспечение юридической силы тех документов, которые будут создаваться в рамках информационной системы, а также на автоматизацию процессов документооборота.

Одним из критериев юридической силы является оформление документа в установленном порядке. Поэтому положения документа направлены на создание условий сотрудникам организации для возможности правильного выбора вида документа для конкретной деловой ситуации, и правильного его оформления, а именно:

- приведение документов к единообразию (создание шаблонов документов на основе унифицированных текстов);
- сокращение количества видов используемых документов (унификация видов документов).

В Положении отмечены все операции, выполнение которых необходимо проводить в программе электронного документооборота (рис. 1). Это значительно упростит адаптацию сотрудников к новой информационной системе.

Комплект документов содержит готовые нормативные акты, регламентирующие деятельность службы документационного обеспечения управления:

- Положение о службе документационного обеспечения управления;
- Должностные инструкции сотрудников службы документационного обеспечения управления.

2.4.5.1. Служебная записка

Служебная записка является формой внутренней переписки и содержит обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя. На основании представленной информации могут приниматься управленческие решения.

Служебная записка оформляется составителем в «ИС:Документообороте 8» как внутренний документ в папке «Служебные записки» по шаблону «Служебная записка».

В учетной карточке необходимо заполнить:

- поле «Наименование»,
- приложенный файл «Служебная записка»;

При необходимости к служебной записке можно прикрепить дополнительные файлы. Все дополнительные файлы должны быть описаны в тексте файла «Служебная записка» или в поле «Краткое содержание» учетной карточки.

Текст служебной записки может состоять из двух частей. В первой части излагаются факты или события, послужившие поводом к написанию записки, во второй – выводы и предложения о конкретных действиях, которые, по мнению составителя, необходимо предпринять в связи с изложенными фактами.

После заполнения служебной записки (карточки и всех приложенных файлов) она должна быть зарегистрирована (кнопка № в карточке документа). Далее документ будет автоматически направлен на рассмотрение адресату.

**Рис. 1.** Пример операции, которую необходимо проводить в программе электронного документооборота

## МАСТЕР-КЛАСС

- Положение о службе документационного обеспечения управления закрепляет организационную структуру, определяет зону ответственности службы и содержит подробный перечень задач и функций, выполняемых ее сотрудниками.

оптимальное разделение зон ответственности между подразделениями службы документационного обеспечения управления. При необходимости задачи и функции могут быть дополнены недостающими или из перечня могут быть удалены лишние.

Предложенный перечень задач и функций является наиболее полным и имеет

В описании функций есть указания на выполнение процедур в программе электронного документооборота (рис.2):

«1С:Документооборот 8 КОРП». Комплект нормативных документов		
№ п.п.	Наименование подразделения	Функции
4	Группа стандартов регламентации и управления документами	<ul style="list-style-type: none"> <li>– внедрение, актуализация и контроль соблюдения стандартов и процедур ведения делопроизводства и документооборота в системе электронного документооборота «1С:Документооборот 8»;</li> <li>– внедрение, актуализация и контроль соблюдения стандартов и процедур подготовки, оформления и утверждения документов «Организации»;</li> <li>– разработка стандартов и процедур регламентации процессов «Организации» и формирования регламентной базы;</li> <li>– ведение и актуализация справочников разделов нормативно-справочной информации (НСИ) в «1С:Документообороте 8»;</li> <li>– согласование внутренних (организационно-распорядительных, регламентных и иных документов) и исходящих документов на предмет их соответствия установленным стандартам;</li> <li>– составление заключений по заявкам на регламентацию о соответствии планируемых подразделениями работ по регламентации стандартам формирования регламентной базы;</li> <li>– контроль прохождения процессов в системе электронного документооборота «1С:Документооборот 8»;</li> <li>– учет и анализ объемов документооборота;</li> <li>– консультационная и методическая поддержка работников «Организации» по вопросам работы системы электронного документооборота;</li> <li>– <i>дополнить при необходимости</i></li> </ul>

**Рис. 2.** Указания на выполнение процедур в программе электронного документооборота

Должностные инструкции сотрудников службы документационного обеспечения управления разработаны в соответствии с предложенной организационной структурой подразделения и закрепляют распределение задач и функций между сотрудниками. Кроме того, должностные инструкции:

- конкретизируют должностные обязанности сотрудников службы: содержат детальное описание выполняемых операций;
- устанавливают квалификационные требования к должностям;
- являются основой описания вакансий для службы подбора персонала;
- позволяют новым сотрудникам быстро освоить должностные обязанности.

Должностные инструкции также содержат указания на выполнение операций в программе электронного документооборота (рис. 3):

При подготовке к автоматизации документооборота нужно обратить внимание на такие важные направления работы, как распорядительная, договорная и внутренняя нормотворческая деятельность.

## 2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ<sup>9</sup>

2.1. Начальник Группы учета и регистрации документов обязан организовать прием и регистрацию входящих, исходящих и внутренних документов в строгом соответствии требованиям Положения по делопроизводству и документообороту и документации к программе «1С:Документооборот 8»:

2.1.1. Прием корреспонденции в отделении Почты России и у компаний-перевозчиков, осуществляющих экспресс-доставку.

2.1.2. Контроль работы модуля СВД «1С:Документооборота 8» (Система внешнего электронного документооборота).

2.1.3. Обработку электронной корреспонденции через модуль СВД «1С:Документооборота 8» (проставка отметки о проверке, отправка документа на рассмотрение или исполнение).

2.1.4. Обработку электронной корреспонденции через встроенный почтовый клиент «1С:Документооборота 8».

2.1.5. Первичную обработку поступающих документов.

2.1.6. Учет и регистрацию входящих документов в справочнике «Входящие документы» программы «1С:Документооборот 8» (создание карточки документа, сканирование и прикрепление файлов, выполнение потокового сканирования, присвоение регистрационного номера, размещение штрихкода на документе).

**Рис. 3.** Указания на выполнение операций в программе электронного документооборота

Управленческая деятельность реализуется путем принятия управленческого решения. В каждой организации принимается множество управленческих решений руководителями разного уровня. Все эти решения должны обладать такими характеристиками, которые обеспечивают его рациональность, осуществимость, обоснованность, своевременность, экономическую эффективность.

Несмотря на видимое множество принимаемых управленческих решений, управленческая деятельность все же характеризуется повторяемостью управленческих функций. Поэтому необходимо выделить однотипные управленческие функции и выработать для них единые правила.

Хорошо работающая система принятия управленческих решений является критерием эффективности управленческой деятельности в целом.

Для организации единой системы принятия управленческих решений необходимо:

1. Сформировать правила принятия управленческих решений руководителей разного уровня или различных органов управления.
2. Автоматизировать процедуру принятия управленческого решения и контроль его исполнения.

**Положение о работе с организационно-распорядительной документацией** регламентирует процесс принятия управленческого решения, как единоличного,

так и коллегиального. Соблюдение требований документа позволит:

- сделать правильный выбор вида распорядительного документа;
- создавать распорядительные документы по готовым шаблонам;
- перенести процессы прохождения распорядительных документов из типового положения в программу «1С:Документооборот 8»;
- организовать своевременный и непрерывный контроль исполнения принятых решений;
- организовать хранение как электронных версий, так и оригиналов распорядительных документов на бумажном носителе;
- обеспечить своевременную актуализацию распорядительных документов;
- построить работу коллегиальных органов организации.

Договорная работа является приоритетной для большинства компаний. Качество организации договорной работы определяет ее эффективность.

**Положение о работе с договорной документацией** направлено на построение системы управления договорной работой и содержит правила ведения договорной работы, а также методику ее автоматизации. Соблюдение требований документа позволит:

- готовить договорные документы по унифицированным формам в соответствии с принятыми стандартами;
- сократить время на согласование договоров за счет использования типовых форм с заранее согласованными условиями и возможными отступлениями от этих условий;
- минимизировать правовые и коммерческие риски, связанные с неисполнением договорных обязательств или утерей документов

Одно из центральных мест в обеспечении эффективности управления занимают вопросы разработки, внедрения, использования и сопровождения регламентных документов. Требования к регламентации служебной деятельности устанавливаются стандартом ГОСТ Р 52294-2004 «Управление организацией. Электронный регламент административной и служебной деятельности».

**Положение о работе с регламентной документацией** поддерживает требования стандарта и содержит правила создания регламентных документов, стандарты формирования единой регламентной базы организации.

Положение устанавливает централизованный контроль подготовки регламентных документов и размещения их в единой регламентной базе, что делает нормотворческую работу более прозрач-

ной и системной. Соблюдение требований документа позволит:

- сократить трудозатраты на разработку новых регламентных документов;
- гарантировать соответствие вновь создаваемых регламентных документов регулирующей среде;
- минимизировать риски, связанные с отсутствием регламентирующей документации либо с их неактуальностью, недоступностью или сложностью изложения;
- создать платформу для внутреннего обучения сотрудников их функциональным обязанностям;
- сократить время поиска нормативных документов.

Таким образом, использование готовых комплектов нормативных документов сокращает время на подготовку к автоматизации документооборота, позволяет построить делопроизводство организации в соответствии с действующими нормативно-методическими требованиями, а также задаёт единый корпоративный стандарт работы с документами в организации. Привязка всех нормативных документов комплекта к программе электронного документооборота делает менее болезненной адаптацию сотрудников к работе в новой программе, а сами действия в системе — более эффективными.

