

ИЗ ПРАКТИКИ

РАБОТА НАД ОШИБКАМИ

Скиба Елена,
компания «1С-Архитектор бизнеса»,
Центр комплексного развития бизнеса

От ошибок никто не застрахован. И хотя каждый должен иметь право на ошибку, ошибка ошибке — рознь. Негативное проявление так называемого «человеческого фактора», оставаясь одной из существенных проблем компании, может привести к невосполнимым потерям. Снизить риски человеческих ошибок в операционной деятельности компании позволяет ее автоматизация на основе использования информационных систем.

Опыт работы с системами электронного документооборота (СЭД), в частности, с системой «1С:Документооборот» и проведение ряда проектов в организациях различных направлений деятельности позволили выделить наиболее типовые ошибки, которые допускают сотрудники компаний при работе с документами.

Ошибки допускают инициаторы документов — сотрудники, которые создают документы и «заводят» их в систему, ошибки допускают и сотрудники, которые регистрируют документы. Не застрахованы от ошибок и лица, согласующие и/или подписывающие документы.

Допущенные ошибки...

... инициаторов документов

При работе с СЭД инициаторы документов довольно часто допускают ошибки при вводе реквизитов документов. Поскольку один документ может иметь большое количество реквизитов, то они вводятся не полностью или ошибочно. Например, указаны неверное название контрагента, не та статья бюджета, что-то пропустили, что-то вставили лишнее, что-то ввели с ошибкой и т. д.

Если система настроена таким образом, что какое-то поле реквизитов не является обязательным, то оно чаще всего и не заполняется, но позже вдруг выясняется, что его содержимое кому-то нужно.

ИЗ ПРАКТИКИ

Как показывает опыт, оформляя карточку документа, забывают приложить к ней необходимый перечень файлов, например, скан-копии документов. Допустим, поступила заявка на ввод в соответствующий справочник нового контрагента, который прошел аккредитацию на право быть поставщиком компании. Юридическая служба выдвигает ряд требований к перечню необходимых документов. Их необходимо «привязать» к карточке заявки. Иначе всю эту работу по сбору нужных документов придется позже выполнять вручную.

Среди прочих ошибок, которые допускают инициаторы документов, можно отметить и такие ошибки, когда в число лиц, согласующих тот или иной вид документов, не включаются сотрудники, которые должны согласовать данный вид документа в обязательном порядке. Случается и обратная ситуация, когда включаются сотрудники, которые не имеют к данному виду документа никакого отношения. Или формат подготовленного документа не соответствует установленным в компании требованиям, или зарегистрированный документ не отправлен на ознакомление нужным сотрудникам. Получается, что документ создан, согласован, утвержден, зарегистрирован, но о нем ничего не знают те, кто должен участвовать в исполнении данного документа. Когда уже проходят все контрольные сроки, и появляется, к примеру, претензия от клиента, выясняется, что компания не выполняет свои обязательства из-за допущенной оплошности при составлении списка лиц, которых нужно было своевременно ознакомить с документом.

Хотя ошибки такого рода возникают чаще всего из-за настройки системы, а не, хочется надеяться, по злому умыслу, все они могут привести, как минимум, к некорректному исполнению процесса и увеличению сроков получения нужных результатов.

... ЛИЦ, СОГЛАСУЮЩИХ И ПОДПИСЫВАЮЩИХ ДОКУМЕНТЫ

Ошибки этой категории пользователей системы электронного документооборота обусловлены в большей мере недостаточной организацией соответствующих процессов.

В СЭД обычно имеется 3 варианта резолюций, налагаемых на документ при его согласовании:

- «Согласовано»;
- «Не согласовано»;
- «Согласовано с замечаниями».

Третий вариант не всеми пользователями системы понимается однозначно.

Замечания согласующего лица фиксируются. Если они носят принципиальный характер, и согласующее лицо считает, что необходимо соответствующим образом изменить документ, то в этом случае резолюция должна быть — «Не согласовано». Дальнейший процесс согласования данного документа останавливается до выяснения причин разногласий или до внесения исправлений в документ.

ИЗ ПРАКТИКИ

Если же замечания согласующего лица не носят принципиального характера а, к примеру, фиксируют мнение согласующего лица, то резолюция — «Согласовано с замечаниями». В этом случае процесс продолжается. Например, лицо, согласующее документ с замечаниями, обращает внимание участников процесса согласования на какие-либо вопросы, факты, которые не входят в его компетенцию, но могут привести к неоднозначному пониманию тех или иных формулировок документа.

Суть процесса и его процедур должны быть понятны всем пользователям СЭД.

Среди прочих ошибок были замечены случаи, когда лица, согласующие или подписывающие тот или документ, по своей невнимательности и при отсутствии контроля налагают неверную резолюцию, что называется, «не глядя», не проверив реквизиты документа, не вчитавшись в его текст.

В качестве ошибки рассматривается и нарушение субординации, порядка согласования документа. Если система настроена таким образом, что позволяет произвольно составлять перечень согласующих и подписывающих документ лиц, то возникает ситуация, что первым согласует документ, например, директор департамента, а после него — подчиненные ему руководители отдела.

Более серьезная ошибка, когда документ подписывается лицом, не имеющим соответствующих полномочий. Последствия такой ошибки могут быть в общем случае разными.

... регистраторов документов

Регистраторы документов — отдельная категория пользователей системы электронного документооборота. Их задача регистрировать согласованные и подписанные (утвержденные) документы, своевременно присваивать им регистрационные номера, разносить по номенклатуре дел, принятой в компании, размещать в архиве, контролировать правильность создания документов, сроки их исполнения, хранения и т.д.

Именно регистраторы могут заметить ошибки инициаторов документов, пропущенные реквизиты, неверно заполненную карточку, проверить список согласующих лиц и т.д.

В качестве «собственных» ошибок регистраторы указывают для документа неверный номер (наименование) дела, согласно принятой в компании номенклатуры дел, что крайне затрудняет поиск нужного документа, анализ входящей, исходящей и внутренней документации, формирование разного рода отчетов.

ИЗ ПРАКТИКИ

Кроме того, если не назначены исполнители документов, а сами документы не поставлены на контроль, то последствия этих ошибок предсказуемы.

Методы исправление ошибок

Следует заметить, что ошибки при эксплуатации системы электронного документооборота могут быть как умышленными, так и неумышленными. Какова была мотивация пользователя системы отправить на подписание документ лицу, не имеющему на то право, выяснять должны службы безопасности компании. Тем не менее, ответственность за соблюдения правил использования СЭД, регламентирование процессов и выполнения процедур — довольно высокая.

Снизить риски возникновения ошибок пользователей, а также уменьшить негативные последствия ошибок можно двумя методами. Один из них — программный, другой административный.

При использовании **программного метода** ошибки пользователей СЭД устраняются программно-техническим способом. Система электронного документооборота настраивается таким образом, что определенные категории ошибок исключаются полностью. Так, вводятся обязательные для заполнения поля, например, для ввода реквизитов документа. Пока в такое поле не будет внесена информация, система не позволит выполнять следующие действия.

К результатам использования программного метода для снижения рисков при работе с СЭД можно отнести:

- автоматическое формирование перечня лиц, согласующих или подписывающих тот или иной вид документов;
- использование шаблонов документов при иницировании новых документов;
- выделение типовых процессов делопроизводства в компании;
- привязка карточек документов к типовому процессу обработки конкретного вида документа; контроль наличия в карточке документа обязательных файлов;
- автоматическое присвоение регистрационного номера внутреннему и исходящему документам после их подписания;
- автоматическая привязка вида документа к номеру (наименованию) дела, согласно номенклатуре дел, принятой в компании, и т.д.

Программный метод позволяет резко сократить количество ошибок, но приводит к довольно жесткому ограничению действий пользователей системы электронного документооборота и требует дополнительных трудозатрат. Объем их зависит от процессов и процедур операционной деятельности в компании и степени их оптимизации.

ИЗ ПРАКТИКИ

Административный метод снижения ошибок пользователей СЭД требует принятия организационно-административных мер по выпуску регламента работы с документами и реализации контроля его выполнения, что приводит к увеличению нагрузки на персонал или его численности. Административные методы снижения ошибок пользователей СЭД предполагают:

- установление правил делопроизводства в компании;
- разработку регламента их контроля;
- согласование со всеми подразделениями компании правил делопроизводства и регламента их контроля;
- выпуск Приказа о вводе в действие правил делопроизводства и регламента их контроля.

Кроме этого необходимо разработать административные меры взыскания за выявленные факты нарушения правил делопроизводства.

Регистраторы, делопроизводители в этом случае вынуждены будут вручную контролировать правильность составления и исполнения всех документов, проверять перечень лиц, согласующих и подписывающих документы, полномочия этих лиц, последовательность прохождения документов, наличие и правильность реквизитов, комплекты приложенных документов и т.д.

Стремление снизить ошибки при работе с документами административным методом может породить негативные риски «человеческого фактора» контрольной группы. Появляется возможность «договориться» о не регламентированном выпуске того или иного документа.

Повторение пройденного

Чтобы максимально уменьшить количество и варианты ошибок операционной деятельности компании необходимо операционную деятельность структурировать, сформировать ее процессы и процедуры и оптимизировать их. Эту работу необходимо провести вне зависимости от намерения компании установить систему электронного документооборота.

Без четкой организации бумажного документооборота не будет и электронного. Именно поэтому проект организации в компании электронного документооборота предполагает 2 этапа. Непосредственно установке СЭД должен предшествовать консалтинг, задача которого выделить в компании типовые процессы делопроизводства, структурировать их, оптимизировать.

Как показывает практика, те компании, которые пренебрегли этой работой ожидаемых результатов не получают и, тем более, даже не догадываются о своих потерях и упущенной выгоде.

ИЗ ПРАКТИКИ

Те же компании, которые грамотно подошли к организации электронного документооборота, говорят:

- о повышении производительности труда в среднем на 15–20%;
- уменьшении времени на передачу документов между подразделениями компании за счет параллельного согласования и движения документов в электронном виде более чем в 2 раза;
- сокращении срока оформления и согласования одного договора от 2 месяцев до 1 рабочей недели;
- сокращении времени поиска нужного документа от 5 дней до 3 минут.

Хотя все эти цифры носят эмпирический характер, зависят от размера компании, ее направления деятельности, объема проходящей через компанию документации, степени оптимизации процессов делопроизводства и др. факторов, важен качественный результат.

Электронный документооборот систематизирует и оптимизирует операционные процессы в компании, повышает эффективность деятельности, снижает риски человеческих ошибок при работе с документами.