# КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

на тему: «Документооборот: понятие, способы совершенствования»

**Введение**

Делопроизводство составляет полный цикл обработки и движения документов с момента их создания (или получения) до завершения исполнения и отправки.

Документы закрепляют производственные отношения как внутри предприятия, так и с другими организациями, и нередко служат письменным доказательством при возникновении имущественных, трудовых и иных споров, рассматриваемых гражданскими, арбитражными и третейскими судами [2, c. 79].

Управленческая деятельность в России, как и во всех развитых странах, осуществляется с помощью документов, которые одновременно являются источником, результатом и инструментом этой деятельности.

В современном учреждении основными технологическими инструментами работы с документами являются компьютеры, установленные на рабочих местах исполнителей и объединенные в сеть. Если компьютерная сеть охватывает все рабочие места делопроизводственного персонала в структурных подразделениях организации, то появляется возможность использовать сеть для перемещения документов.

Полное упразднение бумажного документооборота сейчас невозможно: консерватизм персонала, низкая образованность, нежелание обучаться и переобучаться, боязнь прозрачности собственной деятельности для руководства, которая возникает после внедрения системы электронного документооборота; фактор директора «советского типа» – нежелание непосредственно работать с компьютером, просматривать и редактировать документы. С другой стороны, отсутствие закона об электронном документе предполагает обязательное наличие бумажного подлинника любого значимого документа даже при существовании электронного варианта. Сегодняшние стандарты делопроизводства не учитывают особенностей работы с электронными документами. Когда говорят об автоматизации делопроизводства или документооборота, то обычно подразумевают любые информационные технологии, связанные с обработкой документов – от использования текстовых процессоров до систем управления потоком работ и управления базами данных. В результате в эту категорию попадает очень широкий спектр программных продуктов [8, с. 16].

**1. Документооборот. Понятие**

Понятие «документооборот» и сам термин возникли в делопроизводстве в 20-е годы. В трудах крупных специалистов в области управленческого труда и делопроизводства, таких как Д.Р. Покровский, П.М. Керженцев и др. были сформулировали основные положения организации документооборота, даны теоретические обоснования главных положений рациональной организации движения документов – распределение документов по исполнителям, сокращение инстанций их прохождения, направление документов непосредственному исполнителю, регламентацию подписания. В литературе того времени была обоснована методика обследования маршрутов, движения документов, разработана технология их доставки. Первая попытка нормативной регламентации единых принципов организации документооборота была сделана в 1931 году Институтом техники управления в проекте «Общих правил документации и документооборота». В проекте были изложены правила организации работы с документацией и документооборота, правила приема, сортировки, доставки, исполнения, контроля отправки документов, т.е. все этапы обработки документов. Государственные стандарты на термины и определения 1970, 1983 гг., «Единая государственная система делопроизводства» установили единообразие понимания документооборота как «движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки».

Документооборот является важным звеном в организации делопроизводства в организации (учреждении), так как он определяет не только инстанции движения документов, но и скорость движения документов. В делопроизводстве документооборот рассматривается как информационное обеспечение деятельности аппарата управления, его документирования, хранения и использования ранее созданных документов. Основными правилами организации документооборота являются:

– оперативное прохождение документа с наименьшими затратами времени;

– максимальное сокращение инстанций прохождения документа (каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов);

– порядок прохождения и процесс обработки основных видов документов должны быть единообразными.

Соблюдение этих правил позволяет реализовать основной организационный принцип службы делопроизводства – возможность централизованного выполнения однородных технологических операций. Основой структуры любого документооборота является документ. Все документы (традиционные на бумаге и на магнитных носителях) в комплексе должны быть согласованы путем соблюдения правил особенностей представления информации на каждом из носителей.

Организация документооборота – это правила, в соответствии с которыми должно происходить движение документов. Организация документооборота объединяет всю последовательность перемещений документов в аппарате управления организации (учреждения), все операции по приему, передаче, составлению и оформлению, отправке (и подшивке) документов в дело. Документооборот является важной составной частью делопроизводства и информационного обеспечения управления. Четко организованный документооборот ускоряет прохождение и исполнение документов в организации (учреждении) [7, с. 34].

1) Входящие. Входящий документ – документ, поступивший в учреждение. Большинство входящих документов должны порождать соответствующие исходящие, в установленные сроки. Сроки могут быть установлены нормативными актами, предписывающими то или иное время ответа на соответствующий входящий документ, или могут быть указаны непосредственно во входящем документе.

2) Исходящие. Исходящий документ – официальный документ, отправляемый из учреждения. Большинство исходящих документов являются ответом организации на входящие документы. Некоторая часть исходящих документов готовится на основе внутренних документов организации. Небольшое число исходящих документов может требовать поступления входящих документов (например, запросы в другие организации).

3) Внутренние. Внутренний документ – официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации. Данные документы используются для организации работы учреждения (организации), так как они обеспечивают целенаправленное решение управленческих задач в пределах одной организации.

Регистрация документа – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.

Индексация документов в делопроизводстве – это проставление их порядковых (регистрационных) номеров и необходимых условных обозначений при регистрации, указывающих место их исполнения (составления) и хранения.

Контроль исполнения документов – совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов. Организация контроля за исполнением документов должна обеспечивать их своевременное и качественное исполнение.

От правильной постановки делопроизводства в организации зависит оперативность, экономичность, надежность функционирования аппарата управления, организация и культура труда персонала управления.

Делопроизводство в организациях имеет три основные системы:

1. централизованную;
2. децентрализованную;
3. смешанную.

Выбор системы делопроизводства зависит от характера деятельности, функций, организационной структуры организации.

При централизованной системе все операции, связанные с документационным обеспечением управления сосредотачиваются в одном месте, в единой для всей организации службе или у секретаря (прием документов, их регистрация, контроль исполнения, хранение дел и др.), что позволяет значительно повысить качество их обработки.

При децентрализованной системе все виды работ с документами производятся непосредственно в структурных подразделениях организации, т.е. делопроизводство каждое функциональное подразделение ведет самостоятельно [10, с. 309].

При смешанной системе делопроизводства одни операции (прием, отправка корреспонденции) осуществляются в одной из служб ДОУ, а другие (регистрация, оформление и составление документов, формирование дел) производятся в других функциональных подразделениях.

Порядок движения документов в организации включает в себя организацию документооборота, включая технологию личной работы исполнителей, создание информационно–поисковых систем по документам организации, контроль их исполнения.

# 2. Способы совершенствования документооборота

На данный момент среди способов, направленных на совершенствование документооборота, выделяются две группы: совершенствование технологии документооборота и сокращение объема документооборота.

К первой группе относят все процедуры прохождения документов в учреждении: создание моделей учрежденческого документооборота, составление маршрутных карт технологического процесса, разработка рациональных схем документооборота, составление оперограмм и документограмм, схем движения документов и др.

К числу способов, позволяющих эффективно совершенствовать технологию документооборота, относят оптимизацию процедур подготовки и оформления документации, упорядочения документационной нагрузки во времени с целью более равномерного ее распределения [9, с. 33].

Сокращение объема документооборота связывается с регламентацией документирования, уменьшением количества внутренних документов, рационализацией документации, созданием унифицированных систем документации (УСД), разработкой унифицированных требований к текстам, а также использованием бездокументных связей.

Главное условие сокращения объемов документов – упорядочение их возникновения. Основным методом упорядочения процесса документирования является унификация как отдельных групп документов, так и всей системы делопроизводства. На практике это выражается в создании различных систем документации, строго устанавливающих состав применяемых документальных форм и регламент пользования ими. При унификации из документальных цепочек изымаются лишние звенья, документы, не соответствующие требованиям сегодняшнего дня и создаваемые просто по привычке. Применяемые однотипные формы заменяются единой. Например, после унификации организационно–распорядительной документации количество применяемых форм сократилось в 4 раза. Отмена издания приказа о командировках также способствовала бы сокращению объема документации. Состав унифицированных форм закрепляется в табеле документов, который утверждается руководителем и имеет нормативный характер. В табеле может указываться: название формы документа, код по ОКУД или отраслевому классификатору, периодичность составления, адресование, виза, место регистрации, способ заполнения, срок исполнения, годовая потребность, срок хранения. Могут быть внесены и другие графы, например, дата представления и др. Ежегодно табель пересматривается, в него вносятся соответствующие коррективы, отражающие изменения в функциях и задачах учреждения.

Таким образом, унификация позволяет упорядочить образование документов и тем самым сократить объем документооборота. Установление в табеле годовой потребности каждой формы лимитирует изготовление бланков.

**3. Внедрение системы электронного документооборота, как способ совершенствования документооборота**

В связи с развитием электронно-вычислительной техники и внедрением автоматизированных систем управления появляется возможность использовать электронный документооборот [11, с. 207].

Автоматизированные рабочие места.

Согласно Государственной системе документационного обеспечения управления автоматизация работы с документами осуществляется с использованием персональных компьютеров и автоматизированных рабочих мест (АРМ), сформированных на их основе.

Типовое АРМ состоит из компьютера, подключенного к сети и имеющего доступ ко всем вычислительным ресурсам и информационным базам документов. В зависимости от сети АРМ может иметь доступ к внешним ресурсам и базам данных.

Для объединения компьютеров в единый комплекс используются различные линии связи: кабельные (связь по кабелю типа телевизионного), волоконно–оптические (связь по гибкому жгуту волокон, в котором информация передается световыми импульсами) и телефонные (связь по телефонному кабелю) [11, с. 120].

Каждое автоматизированное рабочее место, а также организация сетей разрабатывается в соответствии с организацией службы делопроизводства организации и конкретными функциональными обязанностями сотрудников. В системе автоматизации делопроизводства (в зависимости от схемы прохождения документов) предполагается наличие следующих рабочих мест: АРМ руководителя службы делопроизводства; АРМ подготовки проекта документа; АРМ согласования.

К современным техническим средствам автоматизации информационно–управленческой деятельности относятся:

1) персональные компьютеры, объединенные в сети;

2) электронные пишущие машинки;

3) текстообрабатывающие системы;

4) копировальные машины;

1. коммуникационные средства, телефонная техника;
2. средства для автоматизации ввода архивных документов и поиска информации (к ним относятся нетрадиционные носители информации: магнитные диски и ленты, микрофильмы, диски с оптическими записями);
3. средства для обмена информацией – электронная почта;
4. видеоинформационные системы;
5. локальные компьютерные сети;

10) интегрированные сети учреждений.

К автоматизированному рабочему месту руководителя предъявляются следующие требования: наличие баз данных, постоянно пополняемых оперативной и достоверной информацией; обеспечение оперативного поиска необходимой информации в базе данных; наличие программных средств, регулирующих организационную и административную деятельность; обеспечение оперативной связи с другими источниками; обеспечение возможности накопления в памяти документов и решений.

Основные требования к АРМ подготовки проекта документа состоят в следующем: возможности доступа к банку текстовых заготовок и автоматизированной информационно–поисковой системы; возможности работы с персональной базой данных и другими базами данных; возможности ведения диалога с дополнительными источниками информации; наличии технических средств для печати документов.

Электронные офисные системы.

Офисная система – это программная среда, ориентированная на совместное, скоординированное использование электронных методов обработки, хранения и передачи информации.

Круг задач электронной офисной системы:

1. автоматизация рутинных операций, снижение (или ликвидация) бумажного потока;
2. организация одновременного доступа к документам различных пользователей;
3. осуществление эффективного поиска информации;
4. обеспечение высокой скорости и необходимого качества подготовки документов.

Офисные системы должны обеспечить эффективное выполнение следующих функций:

1. ввод, подготовка и редактирование документов;
2. регистрация документов;
3. совместная работа над документами;
4. контроль исполнения документов;
5. создание баз данных (хранение документов);
6. прием и пересылка документов;
7. систематизация документов, формирование дел;
8. подготовка к хранению и архивное хранение дел.

Рассмотрим несколько характерных офисных систем.

Система автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело».

Система поддерживает полный жизненный цикл документа в организации: от его первичной регистрации до списания в архив. В ней реализован контроль исполнения документов как на уровне автора резолюции, так и централизованный контроль с возможностью формирования сводок об исполнении контрольных документов, обеспечивается автоматический вывод на печать стандартных журналов, справок и сводок.

Система включает в себя 2 продукта:

1. «ДЕЛО–Предприятие» – многопользовательская сетевая версия на базе СУБД Oracle или MS SQL 7.0, предназначенная для автоматизации делопроизводства в масштабе всего предприятия (учреждения).
2. «ДЕЛО–Секретарь» – полнофункциональная однопользовательская версия, которая поставляется с СУБД Microsoft Data Engine (MSDE). Предназначена для автоматизации делопроизводства небольших организаций, в том числе в рамках распределенной сети, обеспечивающей обмен по электронной почте на уровне «исходящих–входящих документов».

Система «Дело» настраивается в соответствии со схемой документооборота любого предприятия (учитывая его организационную структуру, сферу деятельности, номенклатуру дел и схему доступа к различным документам) [11, с. 158].

Система электронного документооборота и автоматизации делопроизводства компании «Интертраст»

Система включает в себя 3 продукта:

1. «Делопроизводство» – комплект баз данных для автоматизации документооборота предприятия. Система обеспечивает регистрацию всех документов предприятия; контроль документов, резолюций руководства, поручений; статистический анализ исполнительской дисциплины сотрудников; автоматическую доставку электронных документов исполнителям; ведение электронного архива документов.
2. «Малый офис» – комплект баз данных для автоматизации офисной деятельности малых предприятий. В комплект входят базы данных: Регистрация документов, Договоры, Адреса и телефоны, Прайс–лист, Заказы товаров и услуг, Совещания и заседания, Обращения клиентов, Проекты и мероприятия, Планирование времени, Новости и дискуссии, Электронная библиотека документов. Отдел кадров, Приказы и распоряжения, Внешние контакты.
3. «Канцелярия» – система автоматизации документооборота предприятия. Система обеспечивает подготовку и хранение исходящей корреспонденции; подготовку распорядительной документации; регистрацию входящей и исходящей корреспонденции; контроль результатов и сроков исполнения документов; контроль переадресации документов по подразделениям; сортировку и поиск документов; формирование сводок и отчетов.

Система автоматизации делопроизводства, документооборота и управления деловыми процессами крупных организации на базе DOCS Open и Work Route.

Применяется для комплексной автоматизации делопроизводства документооборота и управления деловыми процессами, а также для создания электронных архивов крупных и средних организаций [4, с. 36].

Используется поэтапное внедрение автоматизированной системы:

1. автоматизация централизованной службы ДОУ;
2. автоматизация служб ДОУ структурных подразделений;
3. автоматизация работы исполнителей в структурных подразделениях;
4. автоматизация централизованного архива.

Система автоматизации конфиденциального документооборота и делопроизводства «Optima–Workflow».

Система «Optima–Workflow» предназначена для автоматизации основных процедур делопроизводства: создания, обработки, тиражирования и хранения документов, а также для организации конфиденциального документооборота.

Система отслеживает и фиксирует процесс движения документов с учетом времени и имени исполнителя. В системе поддерживаются специальные стандарты защиты, используются современные методы криптографической защиты и средства электронной цифровой подписи для защиты от преднамеренного или случайного вмешательства.

Система управления неструктурированной информацией предприятия на базе платформы Documentum.

Предназначена для работы с любыми типами файлов: текстовыми документами, изображениями, чертежами, веб–страницами, аудио– и видеофайлами, отсканированными изображениями и др. Отдельные программы платформы можно применять совместно любых комбинациях для решения разнообразных задач управления.

Система ЕМС (Enterprise Content Management управление корпоративным содержанием) упорядочивает неструктурированную информацию, а именно:

1. обеспечивает создание, управление, обработку, распространение и архивирование информации любого содержания по определенным пользователем бизнес–правилам;
2. устанавливает связи между частями содержания, позволяя использовать одну и ту же информацию в различном контексте, версиях и форматах;
3. предоставляет возможность интеллектуального анализа содержания информации, упрощает ее публикацию и распространение.

Делопроизводство в управлении обществом осуществляют с использованием автоматизированной системы «Документооборот», предназначенной для автоматизированного учета, обработки, сопровождения и контроля исполнения документов. Эффективность информационно–поисковой системы достигается за счет разработки и применения классификационных справочников: виды документов, корреспонденты, исполнители, номенклатура дел. В корпоративной автоматизированной системе, в ее поисковых массивах поиск конкретного документа осуществляют по его реквизитам, в частности по названию, виду, дате, номеру, или по контексту (по любому слову или фразе, содержащимся в заголовке к тексту документа или в аннотации). При этом поисковый запрос может содержать любую комбинацию атрибутов текста.

Контрольная база данных программного комплекса систематизируется по срокам исполнения документов, исполнителям, по группам документов, в частности, акты и поручения высших органов государственной власти, федеральных органов исполнительной власти и иных государственных органов, решения совета директоров и правления, приказы, распоряжения, протоколы совещаний.

Электронный документооборот сокращает информационные потоки до оптимального минимума, обеспечивает упрощение и удешевление процессов сбора, обработки и передачи информации с помощью новейших технологий автоматизации этих процессов.

**Заключение**

В связи с развитием электронно-вычислительной техники и внедрением автоматизированных систем управления вопрос об эффективности документационного обеспечения управления становится все более актуальным. Внедрение системы электронного документооборота является способом совершенствования документооборота. Электронный документооборот сокращает информационные потоки до оптимального минимума, обеспечивает упрощение и удешевление процессов сбора, обработки и передачи информации с помощью новейших технологий автоматизации этих процессов.

Так же среди способов, направленных на совершенствование документооборота, выделяются две группы: совершенствование технологии документооборота и сокращение объема документооборота.

Задача сокращения объёма документооборота имеет два основных аспекта – сокращение количества создаваемых документов и сокращение расхода ресурсов на производство документов. Наиболее важным является, естественно, первый аспект.

**Библиографический список**

1. Андреева В.И. Работа с документами в делопроизводстве/ В.И. Андреева // Документооборот фирмы (на основе ГОСТов РФ). – М.: ЗАО «Бизнес–школа «Интел–Синтез». – 2005. – 144 с.
2. Алексеева Е.В. Архивоведческие аспекты в делопроизводстве: экспертиза ценности документов/ Е.В. Алексеева, П.П. Афанасьева // Секретарское дело. – 2007. – №6. – С 79–83.
3. Артамонова И.Л. Из опыта внедрения автоматизированной системы регистрации/ И.Л. Артамонова // Секретарское дело. – 2006. – №3. – С 23–26.
4. Бадьина А.В. Электронный документооборот фирмы/ А.В. Бадьина // Делопроизводство. – 2007. – №1. – С 34–39.
5. Банасюкевич В.Д. Новый типовой перечень/ В.Д. Банасюкевич / Делопроизводство. – 2007. – №1. – С 32–38
6. Вялова Л.М. Организация движения документов/ Л.М. Вялова/ Секретарское дело. – 2006. – №2. – С16–20.
7. Емышева Е.М. Методика составления номенклатуры дел/ Е.М. Емышева // Секретарское дело. – 2008. – №3. – С 31–34.
8. Кузнецова Т.В. Делопроизводство/ Т.В. Кузнецова, М.Т. Лихачев, А.Л. Райхцаум // Справ. Пособие. – 4-е издание, доп. – Омск: Фирма «ЛЕО». – 2005. – 51 с.
9. Кузнецова Т.В. Документы и делопроизводство/ Т.В. Кузнецова, М.Т. Лихачев, А.Л. Райхцаум; составитель М.Т. Лихачев // Справ. Пособие. – М.: Экономика. – 2007. – 271 с.
10. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства: Документальное обеспечение управления: Учебное пособие/ М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов. – 2 изд. – М.: ИНФРА-М. – 2006. – 339 с.
11. Кузнецов С.Л. Делопроизводство на компьютере: Компьютерные технологии в делопроизводстве/ С.Л. Кузнецов. – М.: ЗАО «Бизнес–школа «Интел – Синтез». – 2006. – 232 с.