Оглавление

Введение

Глава 1. Делопроизводство и новые информационные технологии

1.1 Определение терминов «делопроизводство» и «новые информационные технологии», их взаимодействие. Информационные системы

1.2 Автоматизация делопроизводства

1.3 Электронный документооборот

Глава 2. Нормативное регулирование использования новых информационных технологий в делопроизводстве

2.1 Федеральные законы

2.2 Национальные (государственные) стандарты

2.3 Иные нормативно-методические документы

Глава 3. Примеры использования систем электронного документооборота (СЭД)

3.1 «Дело» – система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота

3.2 DocsVision 4.0. Приложение «Административное производство»

3.3 Опыт некоторых госструктур в автоматизации делопроизводства и внедрении СЭД

Заключение

Список использованных источников и литературы

Введение

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

На сегодняшний день документ является основным способом представления информации на любом современном предприятии.

Неоспорима важность сохранности и умелого использования информационных ресурсов предприятия для успешного ведения бизнеса. Способность принять верное решение и вовремя отреагировать на ситуацию, гибко реагировать на все изменения рынка зависит не только от таланта и опыта руководителей. Эффективность управления предприятием зависит и от того, насколько разумно в нем организовано управление документооборотом.

Фактически, малоэффективное использование накопленной информации (или, еще хуже, ее утрата) может привести к потере всего бизнеса. Ведь вовремя не полученная информация или документ - это, прежде всего, потерянные деньги, время и упущенные возможности.

Вследствие этого, на любом предприятии, где ведется активная работа с различными документами, рано или поздно встает проблема систематизации, обработки и безопасного хранения значительных объемов информации.

Важную роль в оптимизации деятельности предприятия любого размера и профиля деятельности играют современные системы электронного документооборота.

С развитием научно-технического прогресса, новые информационные технологии стремительно охватывают все больше сторон человеческой жизни. Неудивительно, что такая важная часть административной деятельности, как документационное управление обеспечения, вплотную подошла к использованию новых технологий.

Существует мнение, что в настоящее время только около 30% всей корпоративной информации хранится в электронном виде (как в структурированном - в базах данных, так и в неструктурированном).

Вся остальная информация (около 70%) хранится на бумаге, создавая немалые трудности при ее поиске и обработке. Тем не менее, это соотношение постепенно меняется в пользу электронной формы хранения (в частности, через развитие электронных архивов).

В настоящее время на большинстве российских предприятий документооборот в виде договоров, прайс-листов, приказов, деловой переписки, финансовой документации, и т.д., хранится как в бумажном, так и в электронном виде (часто неупорядоченно на файл-сервере). При этом практически неизбежно возникает дублирование информации, а также не обеспечивается поддержка разных версий документов и безопасность их хранения. То есть, и при преобладании электронной формы хранения документов, они не всегда используются эффективно.

Необходимость автоматизации документооборота организаций определяет актуальность данной темы.

В данной курсовой работе рассматриваются определения важнейших терминов в сфере делопроизводства и информационных технологий, нормативно-методическое регулирование данных аспектов, а также примеры использования систем автоматизации делопроизводства в конкретных организациях.

Глава 1 посвящена определению терминов «делопроизводство» и «новые информационные технологии». Также в ней дается различие между понятиями «автоматизация делопроизводства» и «электронный документооборот». Необходимо заметить, что в современной профессиональной литературе обычно отождествляются такие понятия, как «система автоматизации делопроизводства» (САД) и «система электронного документооборота» (СЭД). В главе 1 представлено мнение А.М. Савельева, объясняющее различия между указанными понятиями.

Задача, поставленная в главе 2 – описать нормативные акты (федеральные законы, национальные стандарты, прочие нормативно-методические документы), так или иначе регулирующие применение новых информационных технологий в делопроизводстве организаций.

Глава 3 описывает конкретные примеры использования систем электронного документооборота (СЭД). Первые два параграфа посвящены описанию двух популярных СЭД – «ДЕЛО» и «DocsVicion 4.0. «Административное производство».

В параграфе 3.3. приведены примеры автоматизации делопроизводства в таких государственных структурах, как Министерство Экономического Развития и Торговли Российской Федерации, Центральный Банк Российской Федерации и Совет Федерации. Кроме того, на основании приведенной информации анализируются типичные проблемы во внедрении автоматизации делопроизводства на предприятии.

Целью курсовой работы является рассмотрение важнейших процессов внедрения новых информационных технологий в делопроизводстве, а также рассмотрение возникающих при этом основных проблем.

Глава 1. Делопроизводство и новые информационные технологии

1.1 Определение терминов «делопроизводство» и «новые информационные технологии, их взаимодействие. Информационные системы

Для рассмотрения темы курсовой работы – «Новые информационные технологии в делопроизводстве организаций» прежде всего, необходимо дать определение терминам, включенным в название темы работы, а именно: «делопроизводство» и «новые информационные технологии».

Итак, делопроизводство (согласно ГОСТу Р-51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», утв. постановлением Госстандарта РФ от 27 февраля 1998 г. N 28) – это *отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.* [8; с. 23]

Управление можно представить как последовательный процесс:

* + получения информации;
	+ обработки информации;
	+ принятия решения;
	+ доведения решения до сведения исполнителей;
	+ исполнения решения;
	+ подведения итогов. [21; с. 142-144]

При этом необходимая информация для принятия решений и сами решения могут быть представлены в виде документов (в документированном виде). Поэтому делопроизводство называют также *документационным обеспечением управления* (ДОУ).

На работу с документами работники сферы управления затрачивают в среднем до 60 % рабочего времени. Объем технической работы с документами нередко настолько велик, что мешает продуктивной деятельности предприятия. Поэтому рациональная организация делопроизводства рассматривается как одна из важнейших задач, обеспечивающих эффективное управление. [20; с. 117-118]

Делопроизводство состоит из двух неразрывно связанных компонентов:

1. документирования (записи информации на различных носителях по установленным правилам)
2. организации работы с документами, которая заключается в организации документооборота, хранении и использовании документов в текущей деятельности предприятия.

На предприятии должен быть установлен единый порядок составления документов и работы с ними. Правила работы с документами на конкретном предприятии представляют собой систему делопроизводства, которая представляет собой совокупность:

* общепринятых принципов обработки документов;
* приемов в работе с документами конкретного предприятия.

Разработка новых информационных технологий в управлении, новых офисных программ осуществляется на основе традиционных правил делопроизводства (регистрация документов, их согласование, контроль их исполнения, исполнение, архивное хранение, и т.п.) [21; с. 145]

Информационные технологии (ИТ, от англ. information technology, IT) – широкий класс дисциплин и областей деятельности, относящихся к технологиям управления и обработки данных, в том числе, с применением вычислительной техники. [14; с. 54]

Согласно Федеральному закону № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», информационные технологии - процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов. [4]

В настоящее время под информационными технологиями чаще всего понимают компьютерные технологии. В частности, ИТ имеют дело с использованием компьютеров и программного обеспечения для хранения, преобразования, защиты, обработки, передачи и получения информации. Специалистов по компьютерной технике и программированию часто называют ИТ-специалистами. ИТ-специалисты занимаются созданием, развитием и эксплуатацией *информационных систем*.

Информационная система – это система, предназначенная для ведения информационной модели, чаще всего какой-либо области человеческой деятельности. [14; с. 75] Согласно Федеральному закону № 149-ФЗ, информационная система – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств. [4]

Информационная система должна обеспечивать средства для протекания таких информационных процессов, как:

* хранение информации;
* передача информации;
* преобразование информации.

Различают три класса информационных систем по степени их автоматизации:

1. ручные информационные системы (характеризуются отсутствием современных технических средств переработки информации и выполнением всех операций человеком; например, о деятельности менеджера в фирме, где отсутствуют компьютеры, можно говорить, что он работает с ручной ИС);
2. автоматизированные информационные системы (АИС) (наиболее популярный класс ИС; предполагают участие в процессе обработки информации и человека, и технических средств, причем главная роль отводится компьютеру);
3. автоматические информационные системы (выполняют все операции по переработке информации без участия человека; примером автоматических информационных систем являются некоторые поисковые машины Интернет – например Google, где сбор информации о сайтах осуществляется автоматически поисковым роботом (crawler) и человеческий фактор не влияет на ранжирование результатов поиска). [14; с. 77-78]

Обычно термином «информационные системы» в наше время называют автоматизированные информационные системы.

Каким образом возможно использование в делопроизводстве новых информационных технологий?

В самом начале внедрения информационных технологий в различные системы управления и делопроизводства, компьютер использовался лишь как «умная пишущая машинка». С появлением Интернета и электронной почты, компьютер стал также и средством связи между различными пользователями. Однако новые информационные технологии способны помочь в решении более масштабные вопросов – к примеру, таких как организация системы делопроизводства на предприятии.

В настоящее время на рынке производителей программных продуктом в наличии имеется достаточно широкий выбор систем, обеспечивающих ускорение информационно-документационного обеспечения управления:

* системы управления документами (такие как «БОСС-референт», «ДЕЛО», «DocsVision», и др.);
* справочно-информационные (справочно-правовые) системы («КонсультантПлюс», «Гарант», и др.);
* комплексные системы (предназначенные для автоматизации работы различных служб – такие, как «БОСС-кадровик», и др.).

В условиях традиционного «бумажного» делопроизводства задача делопроизводственных служб сводится к выполнению следующих технологических функций:

* изготовление и учет бумажных документов,
* их перемещение по организации и отправка;
* контроль работы с документами исполнителей;
* уничтожение / хранение документов
* связанная с документами справочно-аналитическая работа.

С появлением компьютеров, объединенных в сети, на смену трудоемким операциям с бумажными документами приходят несравненно более эффективные электронные технологии работы с документами. Это приводит не только к изменению содержания и распределения функций по работе с документами в организации, но и, что еще более важно, стало основой для перехода к созданию принципиально новых и эффективных схем управления.

Основные проблемы документооборота и ДОУ, возникающие обычно в организациях различного масштаба:

* путаница и проблема поиска документов;
* невыполнение документов в срок;
* дублирование и противоречие документов друг другу;
* неподдающаяся контролю текущая работа исполнителей с документами;
* невозможность проследить историю работы с документами.

Один из самых эффективных путей решения проблемы управления документами – переход организаций на максимальное использование электронных документов, которые перемещаются и обрабатываются с помощью компьютерной сети. [12; 13]

Принципиальное решение – компьютерная сеть, связывающая компьютеры на рабочих местах в различных подразделениях организации. При этом любые действия, осуществляемые на данном компьютере, могут автоматически собираться и накапливаться на центральном компьютере (сервере) сети. В результате на сервере накапливается полная база данных о состоянии и истории документооборота организации.

Более того, компьютерная сеть может использоваться и для организации *коллективной работы с электронными документами* – для их перемещения, согласования, и т.д. С этой целью используется специальное программное обеспечение управления документационной деятельностью, обычно называемое системой автоматизации делопроизводства и документооборота (САДД) или системой электронного документооборота (СЭД). [5]

Таким образом, необходимо провести различие между понятиями *«автоматизация делопроизводства»* и *«электронный документооборот»*.

1.2 Автоматизация делопроизводства

Автоматизация производства – процесс в развитии машинного производства, при котором функции управления и контроля, ранее выполнявшиеся человеком, передаются приборам и автоматическим устройствам. Цель процесса заключается в повышении эффективности труда, улучшении качества выпускаемой продукции, в создании условий для оптимального использования всех ресурсов производства. Различают автоматизацию частичную, комплексную и полную. [10; 11]

Автоматизация работы службы делопроизводства (канцелярии):

* установка нескольких компьютеров в службе делопроизводства;
* внедрение электронных регистрационных карточек вместо традиционных журналов и картотек;
* автоматизированный поиск документов, хранящихся в службе делопроизводства по различным реквизитам;
* автоматизированный контроль исполнения документов;
* хранение электронных документов в памяти компьютера наряду с традиционным хранением дел. [21; с.142]

Автоматизация делопроизводства в рамках организации:

* внедрение локальной электронной сети внутри предприятия;
* перемещение части внутренних и исходящих документов организации по электронной сети;
* установка сервера в службе делопроизводства для хранения регистрационных форм самой службы и регистрационных форм документов структурных подразделений;
* автоматизированный поиск и автоматизированное сопровождение хода исполненных документов;
* формирование отчетных данных о документообороте предприятия. [21; с.142]

В автоматизации делопроизводства можно условно выделить следующие *основные этапы*:

* + *традиционная технология делопроизводства на бумажных носителях:*
* получение документов по почте;
* регистрация документов в журналах и на карточках;
* ведение контрольно-сроковых картотек;
* копирование документов и передача их в соответствии с резолюцией исполнителям (структурным подразделениям);
* формирование дел с исполненными документами;
* передача дел на архивное хранение;
	+ *электронный документооборот между организациями:*
* замена перемещения и размножения бумажных документов между предприятиями пересылкой электронных документов;
* автоматизированная регистрация в электронных журналах;
* внедрение сканирования поступивших бумажных документов и дальнейшая работа с их электронными копиями;
* использование электронно-цифровой подписи;
* внедрение санкционированного доступа к документам, потокового сканирования и других технологий электронного документооборота;
* создание электронного архива организации;
	+ *электронный документооборот в территориально-распределенной системе организаций:*
* внедрение единой электронной системы документооборота в рамках отрасли, ведомства;
* автоматизация обмена электронными документами между органом управления (министерством) и предприятиями, а также между предприятиями и его удаленными подразделениями (филиалами, представительствами);
* автоматическое формирование отчетности по различным показателям производственной деятельности;
* автоматическое формирование отчетности по различным показателям производственной деятельности;
* создание и управление большими массивами архивной документации.

[21; с. 142-143]

Таким образом, мы видим, что *электронный документооборот* является частью процесса *автоматизации делопроизводства.*

1.3 Электронный документооборот

Электронный документооборот: - процесс движения, обработки, хранения и обмена *электронными документами*.

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме (Федеральный закон от 10 января 2002 г. N 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»). [4]

Электронный документ, равнозначный документу, подписанному собственноручной подписью – это электронное сообщение, подписанное электронной цифровой подписью или иным аналогом собственноручной подписи; признается в случаях, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами не устанавливается или не подразумевается требование о составлении такого документа на бумажном носителе (Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации») [4]

Согласно ГОСТ Р 52292-2004 «Электронный обмен информацией. Термины и определения», электронный документ – это форма представления документа в виде множества взаимосвязанных реализаций в электронной среде и соответствующих им взаимосвязанных реализаций в цифровой среде.

В Российской Федерации на сегодняшний день не существует отдельного закона «Об электронном документе».

*Участниками обмена электронными документами* могут являться физические и юридические лица, органы государственной власти РФ, органы местного самоуправления, участвующие в обмене электронными документами.

*Отправителем электронного документа* является участник обмена электронными документами, который составляет электронный документ, подписывает его своей электронно-цифровой подписью и направляет в адрес получателя непосредственно или через информационного посредника.

*Получатель электронного документа –* участник обмена электронными документами, в адрес которого поступил электронный документ.

*Посредник в обмене электронными документами (информационный посредник)* – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который выполняет услуги, связанные с обменом электронными документами между отправителями и получателями электронных документов.

При обмене электронными документами должны использоваться средства защиты информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов РФ.

Электронный документ подлежит проверке для подтверждения его подлинности средствами проверки электронно-цифровой подписи.

Подтверждение подлинности электронного документа осуществляется получателем электронного документа с использованием средств проверки электронно-цифровой подписи, предоставленных ему отправителем или распространителем средств проверки электронно-цифровой подписи.

*Подлинность электронного документа* считается подтвержденной, если в результате выполнения получателем электронного документа процедур, предусмотренных средствами проверки электронно-цифровой подписи, устанавливается неизменность всех его реквизитов. [2]

Электронный документооборот регулируется государственными, межотраслевыми, отраслевыми и локальными (созданными на предприятии) нормативными актами (о чем более подробно будет рассказано в главе 2).

Правовое регулирование в сфере обращения электронных документов направлено:

* на реализацию единой государственной политики в сфере обращения электронных документов;
* на обеспечение безопасности и защиты информации при ее создании, обработке, хранении, передаче и приеме;
* обеспечение прав и законных интересов пользователей электронных документов;
* правовое обеспечение технологии создания, обработки, хранения, передачи и приема электронных документов. [6]

Делопроизводственные операции с электронными документами, посылаемыми по электронной почте, проводится аналогично работе с документами на бумажных носителях.

В настоящее время употребляются два термина: «Система автоматизации делопроизводства» и «Система электронного документооборота». Часто считается, что это одно и то же. Однако специалисты иногда различают эти два понятия. Например, А.М. Савельев в статье «Электронный документооборот» или «автоматизация делопроизводства?», опубликованной в журнале «Справочник секретаря и офис-менеджера» говорит о различиях между САД (системами автоматизации делопроизводства) и СЭД (системами электронного документооборота).

В своей статье А.М. Савельев приводит следующие различия и сходные элементы между указанными системами:

|  |  |
| --- | --- |
| САД | СЭД |
| учет (регистрация) бумажных и электронных документов, но бумажный документ первичен; | прежде всего ориентированы на работу с электронными документами;первичен электронный документ; |
| в базе данных хранятся как реквизиты, так и содержание документов; | в СЭД содержательная часть документа является главной и обязательной частью |
| позволяет вести контроль исполнения документов; поддержка традиционной системы делопроизводства (электронные журналы регистрации с отдельными правами доступа); | виртуальное движение документа реализуется методом изменения прав доступа;маршруты прохождения документов настраиваются согласно утвержденному в организации регламенту; |
| возможен быстрый поиск документов по различным параметрам; | поиск возможен не только по одному из реквизитов, но и посредством навигации по иерархии каталогов и папок (т.к. самые важные реквизиты электронного документа – его вид и тематика); |
| возможность просматривать историю исполнения документа,но необязательна автоматизация процесса подготовки документов; | учтены все жизненные фазы электронного документа – от его создания до перемещения в архив,автоматизированы все процессы прохождения документов; |
| возможность создания произвольных отчетов по хранящейся в системе информации; |
| территориальная распределенность, позволяющая организовать «сквозное делопроизводство» между подразделениями; | наличие доверия к электронному документу – активное использование ЭЦП (электронно-цифровой подписи); |
| основная функция - автоматизация делопроизводства. | основные функции – автоматизация производства и управление электронными документами. |

Вывод, который делает автор статьи: САД реализуют только часть (пусть и очень важную), возможностей СЭД. [18]

Из проанализированной выше информации следует неожиданный вывод. Несмотря на то, что электронный документооборот является частью процесса автоматизации делопроизводства, термин «система электронного документооборота» (СЭД) является более широким понятием, чем «система автоматизации делопроизводства» (САД).

Глава 2. Нормативное регулирование использования новых информационных технологий в делопроизводстве

В этой главе рассматривается нормативное регулирование делопроизводства и новых информационных технологий на уровне федеральных законов, государственных стандартов и иных нормативно-методических документов.

2.1 Федеральные законы

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» регулирует отношения, возникающие при:

1) осуществлении права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации;

2) применении информационных технологий;

3) обеспечении защиты информации.

*Основные понятия*: информация, информационные технологии, информационная система, информационно-телекоммуникационная сеть, обладатель информации, доступ к информации, конфиденциальность информации, предоставление информации, распространение информации, электронное сообщение, документированная информация, оператор информационной системы.

Целью Федерального закона от 10 января 2002 года № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» является обеспечение правовых условий использования электронной цифровой подписи в электронных документах, при соблюдении которых электронная цифровая подпись в электронном документе признается равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе.

Основные используемые понятия: ФЗ «Об электронно-цифровой подписи»:

* электронный документ;
* электронная цифровая подпись;
* владелец сертификата ключа подписи;
* средства электронной цифровой подписи;
* сертификат средств электронной цифровой подписи;
* закрытый ключ электронной цифровой подписи;
* открытый ключ электронной цифровой подписи;
* сертификат ключа подписи;
* подтверждение подлинности электронной цифровой подписи в электронном документе;
* пользователь сертификата ключа подписи;
* информационная система общего пользования;
* корпоративная информационная система.

2.2 Национальные (государственные) стандарты

Терминология электронного обмена информацией получила нормативное закрепление в разработанном Министерством информационных технологий и связи РФ национальном стандарте ГОСТ Р 52292-2004 «Электронный обмен информацией. Термины и определения», входящим в серию стандартов «Информационная технология». Этот стандарт, введенный в действие с 1 июля 2005 г., основан на международных стандартах по терминологии в области информационных технологий, по электронному обмену данными и обработке информации в распределенных системах. Согласно ГОСТ Р 52292-2004, документ есть явление социальное. В стандарте содержатся определения следующих терминов: «цифровая среда», «электронная среда», «данные», «документ», «электронный документ», «реализация электронного документа». Стандарт предъявляет к документу в социальной среде такие основные требования, как фиксированность документа, его доступность, целостность и легитимность. [16; 17]

Национальный стандарт ГОСТ Р 52294-2004 «Управление организацией. Электронный регламент административной и служебной деятельности. Основные положения» определяет основные положения по созданию, внедрению, эксплуатации и сопровождению электронного регламента административной и служебной деятельности организаций. Он распространяется на автоматизированные системы обработки информации и управления учреждений, предприятий и организаций. Положения этого стандарта следует учитывать при созданий новых (или совершенствования существующих) технологий управления организацией. [16; 17]

ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 СИБИД «Управление документами. Общие требования» регулирует процессы управления документами государственных или коммерческих организаций, предназначаемыми для внутреннего или внешнего пользования. В стандарте даны рекомендации по созданию, включению в систему и управлению документами, а также обеспечению соответствия документов установленным в настоящем стандарте характеристикам. Стандарт распространяется на управление документами (всех форматов и на всех носителях), создаваемыми или получаемыми государственной или коммерческой организацией в процессе ее деятельности или лицом, на которого возложена обязанность создавать и сохранять документы; а также содержит методические рекомендации по проектированию и внедрению документной системы.

ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации – Требования к оформлению документов» распространяется на организационно-распорядительные документы, относящиеся к Унифицированной системе организационно-распорядительной документации (УСОРД), – постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др. (документы), включенные в ОК 011-93 «Общероссийский классификатор управленческой документации» (ОКУД) (класс 0200000). Стандарт устанавливает: состав реквизитов документов; требования к оформлению реквизитов документов; требования к бланкам документов, включая бланки документов с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17799-2005 «Информационные технологии – Практическое руководство по управлению информационной безопасностью» устанавливает рекомендации по управлению информационной безопасностью лицам, ответственным за планирование, реализацию или поддержку решений безопасности в организации.

В серии стандартов ГОСТ Р ИСО/МЭК 15408 «Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Критерии оценки безопасности информационных технологий» (части 1-3) идет речь об информационной технологии, о заданиях по безопасности информационных технологий, о профилях защиты ИТ, о критериях оценки безопасности ИТ, о функциях безопасности ИТ, о требовании доверия к безопасности ИТ.

ГОСТ Р 34.10–2001 «Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи» – стандарт, описывающий алгоритмы формирования и проверки электронной цифровой подписи. Введён в действие Постановлением Госстандарта России от 12 сентября 2001 г. вместо ГОСТ Р 34.10-94. Стандарт содержит описание процессов формирования и проверки электронной цифровой подписи (ЭЦП), реализуемой с использованием операций группы точек эллиптической кривой, определенной над конечным простым полем. Необходимость разработки стандарта вызвана потребностью в повышении стойкости ЭЦП к несанкционированным изменениям.

2.1 Иные нормативно-методические документы

Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ) – это совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях (объединениях), в учреждениях и общественных организациях. ГСДОУ включает в себя Основные положения, общесоюзные, отраслевые и республиканские нормативные и методические документы по вопросам документационного обеспечения управления.

Основная цель ГСДОУ - упорядочение документооборота, сокращение количества и повышение качества документов, создание условий для эффективного применения прогрессивных технических средств и технологий сбора, обработки и анализа информации, совершенствование работы аппарата управления. В развитие Основных положений ГСДОУ разрабатываются и утверждаются нормативные и методические документы по совершенствованию документационного обеспечения управления:

Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти устанавливает общие требования к функционированию служб документационного обеспечения управления, документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в федеральных органах исполнительной власти - министерствах, службах, агентствах.

Рекомендации о порядке учета, оперативного хранения и отбора на постоянное хранение электронных документов (2004 – 2005) (ВНИИДАД) предназначены для применения в условиях широкого внедрения электронных документов в организациях, при переходе на электронный документооборот и электронную обработку информации. Результатом их применения является разработка единых правил организации учета, сохранности электронных документов в ДОУ и подготовка их к постоянному хранению. [16; 17]

Глава 3. Примеры использования систем электронного документооборота

3.1 «ДЕЛО» – система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота

Система «ДЕЛО» разработана компанией «Электронные Офисные Системы» (ЭОС). Это комплексное промышленное решение, обеспечивающее автоматизацию процессов делопроизводства, а также ведение полностью электронного документооборота организации. Первая версия системы «ДЕЛО» выпущена в 1996 году в результате обобщения опыта разработки и эксплуатации десятков подобных систем в крупнейших учреждениях бывшего СССР и России.

«ДЕЛО» – первая отечественная система автоматизации документооборота, получившая государственный сертификат наивысшего качества ЦСЦР Госстандарта РФ. В настоящее время «ДЕЛО» используют 1200 компаний, учреждений и организаций в России и странах СНГ, а общее число установленных рабочих мест составляет более 150 000. Двенадцать субъектов Федерации реализуют программы автоматизации органов власти всех уровней на базе системы «ДЕЛО».

Система «ДЕЛО» обеспечивает как автоматизацию классического делопроизводства, так и полноценное управление электронными документами. Это позволяет создать решение для комплексной автоматизации любого уровня, а также плавно и без риска осуществлять переход к современным технологиям управления.

В зависимости от потребностей заказчика на основе системы можно реализовать:

* автоматизацию традиционного (бумажного) делопроизводства;
* полностью электронный документооборот (внедрение безбумажных технологий);
* смешанный бумажно-электронный документооборот.

«ДЕЛО» представляет собой гибко настраиваемый продукт, который обладает широкими возможностями для адаптации под особенности любой организации. Система поддерживает централизованную, распределенную и децентрализованную схему организации документооборота.

Система «ДЕЛО» обладает практически неограниченной масштабируемостью – возможностью «увеличения охвата» и включения новых пользователей. В ней могут одновременно работать от единиц до нескольких тысяч пользователей. Система позволяет решать задачи автоматизации документооборота любого уровня сложности.

Для предоставления доступа к документам в системе реализован web-интерфейс, обеспечивающий простой и эффективный доступ к документам с любого локального или удаленного компьютера через сеть Internet (Intranet).

Система позволяет осуществлять автоматизированный обмен юридически значимыми электронными документами между организациями или территориально удаленными подразделениями. При этом соблюдаются все законодательные и делопроизводственные нормы, а конфиденциальность и подлинность документов обеспечиваются сертифицированными средствами криптозащиты информации.

Система хранения данных позволяет работать множеству пользователей с большими массивами документов. Реальные, практически подтвержденные возможности – свыше 4 000 000 документов, свыше 500 одновременно работающих пользователей. При этом существует однопользовательская версия системы, работающая с условно-бесплатной СУБД (системой управления базами данных).

В системе «ДЕЛО» реализована поддержка платформ и технологий следующих программ и информационных технологий:

* интеграция с пакетом Microsoft Office позволяет регистрировать документы непосредственно из редакторов или почтовой программы;
* ABBYY – ведущий разработчик программного обеспечения для сканирования и распознавания документов и форм;
* КриптоПро, СигналКом, Aladdin – разработчики надёжных средств криптографической защиты информации и информационной безопасности;
* наличие открытого API-интерфейса делает возможной интеграцию системы «Дело» с любыми используемыми в организации информационными системами и бизнес-приложениями, например:
* «1С:Предприятие»;
* продукты компании «ЭОС»;
* другие используемые в организации системы и бизнес-приложения.

Система «ДЕЛО» представляет собой законченный тиражируемый «коробочный продукт», который решает задачи автоматизации делопроизводства и электронного документооборота большинства организаций. На основе стандартной «коробочной версии» может быть также реализована заказная система автоматизации электронного документооборота, полностью учитывающая конкретные особенности деятельности организации независимо от масштаба, вида деятельности и формы собственности.

Система «ДЕЛО» обеспечивает управление документацией на основе требований как российской, так и международной нормативной базы ДОУ и информационной безопасности. [3]

3.2 DocsVision 4.0. Приложение «Административное делопроизводство»

Приложение DocsVision «Административное делопроизводство» представляет собой автоматизированную систему административного делопроизводства, предназначенную для автоматизации организационной деятельности, связанной с регистрацией, обработкой, подготовкой, согласованием, хранением и учётом документов, выполнением заданий, контролем исполнительской дисциплины, удалённого доступа к документам из подведомственных агентств и служб, взаимодействием с информационными системами других организаций.

Приложение «Административное делопроизводство» основано на «Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти» и обеспечивает автоматизацию большинства перечисленных процессов делопроизводства:

### *Регистрация входящей корреспонденции*

Используется процесс *сканирования,* процесс *распознавания текста документа.* При наличии у регистратора сертификата электронной цифровой подписи (ЭЦП) РК документа может быть подписана с использованием ЭЦП.

### *Наложение резолюций и выбор исполнителей*

Этот процесс придает документу статус распорядительного и формирует задания исполнителям. Процесс инициируется либо зарегистрированным входящим документом (полученным из внешней организации), либо зарегистрированным внутренним документом. Результатом выполнения процесса является передача входящего/внутреннего документа с наложенной резолюцией непосредственным исполнителям. Также может быть назначен координатор работ и выбраны сотрудники для ознакомления с документом.

### *Создание исходящих/внутренних документов*

Исходящий/внутренний документ может создаваться, как в ответ на входящий/внутренний документ во исполнение задания по резолюции, так и в инициативном порядке.

*Подготовка документа в инициативном порядке* – процесс создания документа, не являющегося ответом на входящий или внутренний документ.

Подготовка проекта исходящего/внутреннего документа может производиться исполнителем, например, средствами Microsoft Word. Подготовленный проект документа «прикрепляется» к карточке задания и передаётся на согласование *визирующим лицам*.

*Регистрация исходящей/внутренней корреспонденции* заключается в присвоении документу постоянного регистрационного номера. «Административное делопроизводство» обеспечивает автоматическое формирование номеров документов с помощью настраиваемых *нумераторов*.

### *Контроль исполнительской дисциплины*

При постановке документа на контроль производится назначение плановых сроков исполнения. Значение планового срока формируется на основании сроков, указанных в резолюции. В процессе контроля проверяется готовность документов к плановым срокам исполнения.

*Промежуточный контроль* – процесс, заключающийся в периодическом опросе исполнителей для определения состояния документа, учёте и обобщении результатов контроля.

Исполнителем периодически вносится в карточку задания информация о ходе выполнения и проценте исполнения задания. Для промежуточного контроля заданий на контроле используется *карточка контроля*. *Снятие с контроля* – завершение процесса контроля. Основанием для снятия с контроля является наличие номера результирующего исходящего документа, зарегистрированного при отправке документа.

*5. Передача документов в архив*

Отработанные документы подшиваются в дела, которые затем передаются на архивное хранение.

Кроме того, в системе возможны следующие этапы документооборота:

* *ведение номенклатуры дел* (ведение справочника номенклатуры дел) – процесс, заключающийся в составлении систематизированного перечня заголовков (наименований) дел, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке;
* *формирование дел и томов* – процесс формирования дел с вложенными томами и присвоения им уникальных регистрационных номеров;
* *списание документов в дела* – процесс помещения документа в дело, согласно номенклатуре дел;
* *передача дел во временное пользование* – до закрытия дел документы в составе этих дел могут передаваться во временное пользование;
* *архивирование дел* – производится после их закрытия и составления, согласования и утверждения описи дел на передачу в архив;
* *передача дел в подразделения* – процесс передачи и приёма дел, хранящихся в архиве, для работы в подразделениях.
* *передача дел на постоянное хранение* – процесс формирования, согласования и утверждения описей дел для передачи в фонды постоянного хранения;
* *уничтожение документа в архиве* – процесс формирования, согласования и утверждения описей дел на уничтожение.

Наряду с автоматизацией основных процессов делопроизводства приложение DocsVision «Административное делопроизводство» предоставляет ряд *вспомогательных сервисов*:

* *сервис уведомлений* – подсистема, предназначенная для рассылки пользователям системы уведомлений (напоминаний) о необходимости выполнения определённых заданий;
* *контроль получения ответа на документ* – позволяет устанавливать ожидаемый срок ответа и дату фактического получения документа-ответа;
* *подсистема построения отчётов* – позволяет быстро создавать новые отчёты и адаптировать существующие отчёты;
* *электронный телефонный справочник* – синхронизирован со справочником сотрудников и предоставляет удобный интерфейс доступа к различной информации о сотрудниках;
* *Web-доступ для поиска и просмотра документов* – подсистема поиска и просмотра входящих, исходящих, внутренних документов, а также заданий и резолюций, зарегистрированных в приложении «Административное делопроизводство», с помощью web-доступа.

Сервер DocsVision представляет собой сервер хранилища данных, построенный на основе сервера баз данных Microsoft SQL Server и веб-сервера Microsoft IIS и предназначенный для хранения информации и обработки запросов на выборку данных;

Клиент DocsVision интегрирован в Microsoft Internet Explorer и состоит из ядра и набора управляемых им карточек. Ядро клиентской части – *Менеджер объектов* – обеспечивает поддержку сессий пользователей, передачу данных между клиентской частью и сервером хранилища, загружает и запускает карточки, а также предоставляет им стандартные интерфейсы для выполнения различных функций. [1]

3.3 Опыт некоторых госструктур в автоматизации делопроизводства и внедрении СЭД

На основании изучения специализированной прессы (журнал «Справочник секретаря и офис-менеджера») можно убедиться в том, что многие организации, особенно государственные структуры, активно осуществляют автоматизацию делопроизводства и внедряют системы электронного документооборота (СЭД).

Министерство Экономического Развития и Торговли Российской Федерации, к примеру, разрабатывает собственную СЭД. Создана база, основным элементом которой является уникальная локальная сеть, объединяющая все территории, на которых расположено Министерство.

Развернут и успешно функционирует мощнейший электронный почтовый сервер, число абонентов которого превышает 2000 человек. В рамках локальной сети создан ведомственный информационный портал, создающий возможность открытого доступа (в рамках министерства) к различным базам данных, статистике, обзорам, анализам и электронной библиотеке документов. Все структурные подразделения имеют свой сайт в этом портале и возможность для оперативного обмена информацией.

Министерство использует систему автоматизированного делопроизводства при регистрации документов. Все сведено в единую электронную базу. С помощью компьютера можно узнать, какая корреспонденция находится на исполнении у того или иного подразделения; любой сотрудник имеет доступ к этой системе и может свободно ей пользоваться.

Однако СЭД в Минэкономразвития пока не позволяет полностью реализовать все задачи электронного документооборота. В ближайшей перспективе планируется повсеместное использование электронно-цифровой подписи (ЭЦП). Несмотря на то, что закон об ЭЦП уже принят, его реализация не везде прописана в подзаконных актах. Также пока не решен вопрос о постоянном обновлении нормативов на ЭЦП, которые быстро устаревают. Еще одной из проблем внедрения СЭД является профессиональная и техническая подготовка сотрудников Министерства, главной целью здесь является, по мнению автора статьи (С.В. Кузнецов, руководитель Административного департамента Министерства), чтобы сотрудники воспринимали СЭД как необходимый инструмент, без которого невозможно эффективно работать. [9]

В системе корпоративного регулирования ДОУ в Центральном Банке Российской Федерации можно выделить следующие основные элементы:

* ведомственные акты и распорядительные документы;
* организационно-методическое руководство и система информационного обеспечения;
* работа с персоналом и корпоративная культура.

Информационно-технологическую основу корпоративного регулирования ДОУ в Банке России составляет Система автоматизации документооборота и делопроизводства (САДД), внедренная в центральном аппарате Банка (1997 г.), во всех территориальных учреждениях Банка (78 главных управлений и национальных банках), а также в 9 организациях при Банке (2000 – 2001 гг.). Кроме того, внедрена автоматизированная технология в расчетно-кассовых центрах.

Во всех территориальных учреждениях Банка России не только используется единый территориальный программный продукт для автоматизации работы с документами, но и контролируется соблюдение единых нормативных требований и применение типовых классификаторов (справочников).

Опыт нормативно-методического регулирования САДД Банка России (в нормативных актах, справочных и методических материалах, должностных инструкциях) показал необходимость издания специальных документов по регламентации документационных процессов. В ЦБ РФ таким документов является «Регламент работы с документами в системе автоматизации документооборота и делопроизводства». На его основе разработаны подобные регламенты для каждого подразделения Банка, осуществляющего эксплуатацию САДД. [7]

Совет Федерации РФ прошел при внедрении системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота следующие этапы:

* изучение теоретических аспектов автоматизации;
* системный анализ существующего порядка работы с документами;
* создание проекта системы делопроизводства и электронного документооборота, в котором прописаны цели, задачи, функции и структура информационной системы как в целом, так и для каждого участка отдельно;
* на основании вышеуказанного проекта – поиск готовой системы автоматизации делопроизводства на рынке отечественных и западных производителей.

В настоящее время в Совете Федерации функционирует система автоматизированного делопроизводства и электронного документооборота «Дело–ТСФ». Пользователи системы, выполняющие только операции поиска информации о документах и их образах, могут быть подключены в режиме Intranet (локальная сеть). Пользователь системы в любой момент может получить полную информацию о состоянии, истории движения и исполнения документов.

Система защищена от несанкционированного доступа, в ней содержится 3 % информации с грифом «Для служебного пользования», персональные данные.

Проблемы, с которыми сталкивается Совет Федерации при автоматизации делопроизводства и внедрении новых стандартов:

* проблема в сфере привлечения административного ресурса;
* трудности в области организации учебы и консультаций, недостаточный уровень компьютерной грамотности персонала;
* противоречия в управлении человеческим фактором;

сложности в проведении аналитической работы. [15; 19; 22]

Проанализировав опыт вышеуказанных госструктур по автоматизации делопроизводства и внедрению СЭД, можно выделить следующие моменты.

*Во-первых,* каждая из указанных организаций создает (или приобретает) СЭД (либо САД), учитывая специфику делопроизводства и документооборота данной конкретной организации. На данном этапе можно утверждать, что не существует универсальной СЭД, которая подходила бы для любого предприятия.

*Во-вторых,* выявлены следующие основные проблемы в процессе внедрения СЭД:

а) проблема человеческих ресурсов (техническое и профессиональное обучение);

б) проблема разработки и обновления нормативных актов и методических материалов, соответствующих развитию процесса автоматизации ДОУ.

Заключение

Использование новых информационных технологий в делопроизводстве организаций, безусловно, на сегодняшний день является одной из актуальнейших тем в сфере документоведения и ДОУ.

Электронный документооборот является частью процесса автоматизации делопроизводства. Оба этих процесса призваны решить такие наболевшие проблемы традиционного делопроизводства, как проблема поиска документов, невыполнение документов в установленный срок, дублирование и противоречие документов друг другу, неподдающаяся контролю текущая работа исполнителей с документами и невозможность проследить историю работы с документами.

Внедрение систем автоматизации делопроизводства (САД) и систем электронного документооборота (СЭД) сталкивается в реальности с такими проблемами, как отсутствие универсальной системы для любого предприятия, проблемой человеческих ресурсов, проблема несоответствия нормативных актов развитию процесса автоматизации ДОУ.

Список использованных источников и литературы

Опубликованные источники:

1. DocsVision – Система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота [Электронный ресурс]: сайт компании DocsVision. – Режим доступа: http://www.docsvision.com/ – Проверено 17.03.2008 г.
2. Интернет-сервер АКДИ Экономика и жизнь [Электронный ресурс]: сайт Агентства консультаций и деловой информации. – Режим доступа: http://www.akdi.ru/ - Проверено 17.03.2008 г.
3. ЭОС – автоматизация делопроизводства и электронный документооборот [Электронный ресурс]: сайт компании Электронные Офисные Системы. – Режим доступа: http://www.eos.ru/ – Проверено 17.03.2008 г.
4. Справочно-информационная система «КонсультантПлюс».

Литература

1. Баласанян, В.Э. 2006 год – год электронного документооборота [Текст] / В.Э. Баласанян, Е.В. Губернская // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2006. – № 3. – С. 78 – 81.
2. Баласанян, В.Э. От традиционного делопроизводства к электронному документообороту [Текст] / В.Э. Баласанян // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2003. – № 4. – С. 15 – 18.
3. Бобылева, М.П. Корпоративное регулирование документационного обеспечения управления (опыт Банка России) [Текст] / М.П. Бобылева // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2004. – № 2. – С. 56 – 63.
4. Кузнецова, Т.В. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения управления) [Текст]: учебник для вузов / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина, Т.А. Быкова и др.; Под ред. Т.В. Кузнецовой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 359 с.
5. Кузнецов, С.К. Опыт реформирования системы документационного обеспечения Минэкономразвития РФ [Текст] / С.К. Кузнецов // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2003. – № 10. – С. 72 – 78.
6. Ларин, М.В. Работа с электронными документами. Обзор исследований ВНИИДАД [Текст] / М.В. Ларин // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2006. – № 1. – С. 36 – 40.
7. Ларин, М.В. Работа с электронными документами. Обзор исследований ВНИИДАД [Текст; окончание] / М.В. Ларин // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2006. – № 2. – С. 32 – 39.
8. Линев, А.А. Регионы готовы к внедрению систем электронного документооборота [Текст] / А.А. Линев // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2006. – № 4. – С. 84 – 85.
9. Назаренко, О.Б. Программное обеспечение Интернет/Интранет клиента [Текст] / О.Б. Назаренко // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2003. – № 10. – С. 92 – 95.
10. Петров, В.Н. Информационные системы [Текст]: учебник для вузов / В.Н. Петров. – СПб.: Питер, 2002. – 688 с.
11. Рыжикова, Т.В. Аппарат Совета Федерации на этапе перехода к безбумажным технологиям [Текст] / Т.В. Рыжикова // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2003. – № 8. – С. 62 – 67.
12. Рысков, О.И. Нормативная база управления документацией: 2005 год [Текст] / О,И. Рысков // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2006. – № 3. – С. 34 – 38.
13. Рысков, О.И. Нормативная база управления документацией: 2005 год [Текст; окончание] / О.И. Рысков // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2006. – № 4. – С. 36 – 40.
14. Савельев, А.М. «Электронный документооборот» или «автоматизация делопроизводства»? [Текст] / А.М. Савельев // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2003. – № 1. – С. 17 – 22.
15. Синева, Н.А. Технология внедрения системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело–ТСФ" в Совете Федерации [Текст] / Н.А. Синева // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2003. – № 5. – С. 82 – 87.
16. Спивак, В.А. Делопроизводство [Текст]: учебное пособие / В.А. Спивак. – СПб.: Питер, 2003. – 208 с.: ил.
17. Стенюков, М.В. Документоведение и делопроизводство [Текст] / М.В. Стенюков. – М.: Приор-издат, 2006. – 176 с.
18. Хохлова, Н.Н. Электронный Архив Совета Федерации: реалии и перспективы [Текст] / Н.Н. Хохлова // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2003. – № 3. – С. 90 – 96.