**Содержание**

**Введение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3**

**Глава 1.Понятие и развитие документооборота\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4**

**1.1 Развитие документооборота\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4**

**1.2 Понятие документооборота\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 5**

Глава 2. Основные правила организации документооборота ОАО «Банк Капитал»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 7

2.1 Схема движения и технология обработки документов ОАО «Банк Капитал»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 9

2.2. Регистрация документов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 12

2.3 Контроль исполнения документов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 17

Глава 3 Система управления документооборотом на основе web-технологий\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_18

3.1 Классификация средств электронного документооборота\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 22

3.2 Принципы технологии электронного документооборота\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 23

3.3 Использование электронной почты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 25

3.4 Система корпоративного электронного архива\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 26

Выводы и предложения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 29

Список использованной литературы

**Введение**

**Глава 1. Понятие и развитие документооборота**

**1.1 Развитие документооборота**

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". Утвержденная в 1988 году " Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения" уточнила понятие "документооборот", включив в него и операцию «подшивка документов в дело». ГОСТ Р 51141 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» установил определение понятия «документооборот - движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки»

**1.2 Понятие документооборота**

Документооборот - движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки. Документооборот является важным звеном делопроизводства, определяет инстанции и скорость этого движения. Главное правило документооборота - оперативное движение документов по наиболее перспективному пути с минимальными затратами времени и труда. Основу документооборота дают организационные документы: Устав, положения о структурных подразделениях, положения о службе ДОУ, приказы о распределении обязанностей, инструкции по работе с документами, инструкции по делопроизводству, схемы документопотоков, пути прохождения отдельных видов документов. Документооборот как технологический процесс делится на несколько частей-потоков. Они осуществляют прямую и обратную связь в управлении.

Они различаются по направлению и по отношению к управленческому объекту.

По направлению:

-горизонтальные - связывают организации одного уровня

-вертикальные - нисходящие, восходящие - связывают организации различных уровней.

Восходящие - поступающие в вышестоящие организации от подчинённых организаций.

Нисходящие - направляются вышестоящими органами власти подчиненным организациям.

По отношению к управленческому объекту документооборот образуют потоки входящих (поступающих из других организаций), исходящих (отправляемых в другие организации) и внутренних (созданных и действующих в пределах организации) документов.

Схема движения входящих документов:

Схема движения входящих документов

|  |
| --- |
|  |
| I | Руководитель (директор) |  |
| II | Исполнитель (структурное подразделение) |  |
| а | Экспедиционная обработка |  |
| b | Предварительное рассмотрение, сортировка |  |
| с | Регистрация |  |
| d | Распределение |  |
| е | Перераспределение |  |
| 1 | Корреспонденция |  |
| 2 | Документы, регистрируемые службой ДОУ |  |
| 3 | Документы, нерегистрируемые службой ДОУ |  |
|  |  |  |

Документооборот представляет собой главную организационную проблему деятельности службы делопроизводства и проблему технологии документационных процессов, поэтому занимает место узлового звена любой системы делопроизводства.

**Глава 2. Основные правила организации документооборота на ОАО «Банк Капитал»**

Организация работы с документами - организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности ОАО «Банк Капитал».

Документооборот является важным звеном в организации делопроизводства ОАО «Банк Капитал» 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 в ОАО «Банк Капитал» 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 в ОАО «Банк Капитал» согласованы путем соблюдения правил особенностей представления информации на каждом из носителей.

Документы, поступающие на предприятие проходят:

- первичную обработку;

- предварительное рассмотрение;

- регистрацию;

- рассмотрение руководством.

Организация документооборота - это правила, в соответствии с которыми должно происходить движение документов. Документооборот является важной составной частью делопроизводства и информационного обеспечения управления. Четко организованный документооборот ускоряет прохождение и исполнение документов в ОАО «Банк Капитал».

Порядок прохождения документов и организация всех операций при работе с ними, регламентирован инструкцией по делопроизводству в ОАО «Банк Капитал».

Разделяют централизованный документооборот и документооборот уровня структурного подразделения. В централизованный документооборот входит вся документация, подлежащая централизованной регистрации. Документы, учитываемые только в структурных подразделениях, составляют документооборот уровня структурного подразделения.

Как правило, централизованный документооборот представлен организационно-распорядительной документацией, а документооборот уровня структурного подразделения - специализированной документацией, обеспечивающей основные направления деятельности организации (в него могут входить и организационно-распорядительные документы).

Выделяют три основных типа документов, составляющих централизованный документооборот.

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 указанные непосредственно во входящем документе исполнителям.

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).

Внутренние. Внутренний документ - официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации. Данные документы используются для организации работы ОАО «Банк Капитал», так как они обеспечивают целенаправленное решение управленческих задач в пределах одной организации. К внутренним документам относятся организационно-правовые, организационно-распорядительные документы. Самостоятельные группы внутреннего документооборота составляют протоколы и акты, плановые и отчетные документы, документы по учету материальных и денежных средств, оборудования, внутренняя служебная переписка (докладные, объяснительная записка) личного состава и т.д.

**2.1 Схема движения и технология обработки документов ОАО «Банк Капитал»**

Входящие документы.

Документы, поступившие в организацию проходят:

- первичную (экспедиционную) обработку;

- предварительное рассмотрение;

- регистрацию;

- рассмотрение руководством.

Первичная (экспедиционная) обработка документов заключается в проверке правильности доставки корреспонденции, вскрытии конвертов, проверке целостности вложений и предварительной сортировке документов на регистрируемые и нерегистрируемые.

Нерегистрируемые документы и документы с пометкой "лично" передаются по назначению.

Регистрируемые документы делятся на два потока:

1. Документы на имя руководителя и без указания конкретного адреса;

2.Документы в адрес структурных подразделений.

Секретарем организации проводится предварительное рассмотрение поступивших документов Целью предварительного рассмотрения поступивших документов является распределение документов, не требующих обязательного рассмотрения руководством, установление подразделения или лица, которым должен быть направлен этот документ. Отсюда следует, что при предварительном рассмотрении образуется два документопотока: в адрес руководителя ОАО «Банк Капитал» и в структурные подразделения организации. Руководству ОАО «Банк Капитал» передаются документы вышестоящих органов управления и документы, содержащие информацию по важнейшим вопросам деятельности организации (учреждения). Остальные документы передаются руководителям структурных подразделений организации (учреждения) или непосредственно исполнителям. При наличии в учреждении подразделения по рассмотрению писем граждан, заявления и жалобы направляются в него из экспедиции.

Документы передаются руководству или исполнителям в день поступления в ОАО «Банк Капитал».

Документы, подлежащие регистрации, после их рассмотрения регистрируются и передаются начальникам структурных подразделений. Документы, которые исполняются несколькими подразделениями, передаются поочередно (согласно резолюции, наложенной в документе) или размножаются и передаются одновременно в копиях.

Регистрация документов - фиксация факта создания или поступления документа путем проставления на нем индекса с последующей записью необходимых сведений о документе в регистрационных формах. Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и дальнейшего использования в справочных целях, (организационно-распорядительные, плановые, отчетные, учетно-статистические, бухгалтерские, финансовые и т.д.).

**Исходящие документы**

Проект исходящего документа составляет исполнитель, правильность его оформления проверяет секретарь. Исходящие документы оформляются в двух экземплярах, за исключением факсов и телефонограмм, составляемых в одном экземпляре. Проект исходящего документа может быть согласован как со специалистами других организаций (учреждений), так и внутри организации.

В соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003, если документ проходит согласование с другой организацией, не автором документа, то согласование оформляется реквизитом "грифом согласования документа". Документ, проходящий согласование внутри организации (учреждения) оформляется реквизитом "визы согласования документа".

Подготовленный проект исходящего документа представляется на подпись руководителю вместе с материалами, на основании которых он готовился.

К проекту документа исполнитель прилагает список организаций, которым должен быть разослан подписанный документ.

Право подписания документа в ОАО «Банк Капитал» имеет не только руководитель организации, но и его заместители.

Руководитель организации вправе внести изменения и дополнения в подписываемый документ или вернуть его на доработку.

После подписания двух экземпляров исходящего документа он передается на регистрацию. Отправляемые документы регистрируются в "Журнале регистрации исходящих документов". После регистрации и присвоения исходящему документу регистрационного номера необходимо зафиксировать его рукописным или машинописным способом на обоих экземплярах. После регистрации документы направляются в экспедицию. Здесь проверяется правильность оформления исходящих документов и сортировка их по корреспондентам.

Отправка исходящих документов происходит в тот же день. Второй экземпляр отправляемых документов или единственный экземпляр факса (телефонограммы) подшиваются в дело.

**Внутренние документы.**

Внутренние документы готовятся, оформляются в пределах ОАО «Банк Капитал». Прохождение их на этапах подготовки и оформления организуются так же, как подготовка и оформление исходящих документов, а на этапе исполнения оно совпадает с маршрутом входящих документов.

Особенностью движения внутренних документов является то, что маршруты их различны для отдельных видов документов.

Под объемом документооборота понимают общее количество входящих, исходящих и внутренних документов за определенный период времени.  
Учет объема документооборота организуется для установления:

- загрузки ОАО «Банк Капитал», его подразделений и службы документационного обеспечения управления;

- потребности ОАО «Банк Капитал» в организационной и электронно-вычислительной технике.

При определении объема документооборота однократно обязательно учитываются все документы. Подсчет входящих, исходящих и внутренних документов ведется раздельно. Отдельно учитываются машинописные копии и копии, изготовленные средствами оперативного размножения. Общий объем документооборота выражается дробью, числитель - количество основных документов, знаменатель - количество копий.

**2.2. Регистрация документов**

Общие правила регистрации документов на ОАО «Банк Капитал»..

Регистрация документа - запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения. Следуя определению, регистрация документа - это присвоение ему индекса и проставление его на документе с последующей записью данных о документе в журнале регистрации или регистрационной карточке. Целью регистрации является обеспечение учета, контроля и поиска документов.

Основным принципом регистрации документов является однократность. Каждый документ должен регистрироваться только один раз.  
Входящие документы регистрируются в день поступления, исходящие и внутренние документы - в день подписания.

Регистрации подлежат документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях. В инструкции по делопроизводству ОАО «Банк Капитал» в приложении представлен перечень документов, не подлежащих регистрации службой документационного обеспечения. Перечень утверждается руководителем организации, если он включает нерегистрируемую документацию всего ОАО «Банк Капитал.

При регистрации документов используются следующие основные справочные материалы: перечень документов, не подлежащих регистрации службой делопроизводства; перечень структурных подразделений с их условными обозначениями; номенклатура дел.

**Индексация документов.**

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

Регистрационный индекс документа; регистрационный номер документа - цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документы при его регистрации.

Индекс входящего, исходящего и внутреннего документа, как правило, состоит из индекса дела по номенклатуре и регистрационного номера документа.

Например: регистрационный номер 06-10/96 входящего документа включает:

- 06 - индекс структурного подразделения;

- 10 - номер соответствующего дела по номенклатуре;

- 96 - индивидуальный порядковый номер входящего документа, присвоенный ему при регистрации.

Индексами распорядительных документов и протоколов являются их регистрационные номера, которые присваиваются самостоятельно в пределах каждого вида документов. Индексы заявлений и жалоб граждан могут быть дополнены первой буквой фамилии автора документа.

На всех входящих документах проставляется регистрационный номер документа, фиксирующий факт и время поступления документа в ОАО «Банк Капитал». Место проставления штампа определено ГОСТ Р 6.30 - 2003.

Формы регистрации документов и порядок их заполнения.

Используют три формы регистрации документов: журналы и карточки, и третья форма регистрации, использованием персонального компьютера - автоматизированная электронная

Организация контроля исполнения

В структурных подразделениях ОАО «Банк Капитал» применяют журналы для регистрации входящих и исходящих документов.

ФОРМА ЖУРНАЛЬНОЙ РЕГИСТРАЦИИ ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

|  |
| --- |
|  |
| Индекс документа | Дата  Отправки док-та | Адресат документа | Краткое содержание документа (заголовок) | Исполнитель | Номера структурного подразделения и раздела номенклатуры дел |  |
| 06-0/96 | 15.04.2006 | Администрация Челябинской области | О совместно проведении региональной конференции | Сидорова | 06-10 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

ФОРМА ЖУРНАЛЬНОЙ РЕГИСТРАЦИИ ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

|  |
| --- |
|  |
| Индекс (номер) документа | Дата поступления | Исходящий номер | Краткое содержание документа (заголовок) | Резолюция и кому направлен документ | Отметка об исполнении |  |
| 77/ 01-03 | 25.03.2006 | 05-16/100 | Приглашение к сотрудничеству с редколлегией журнала "Правоведение" | Петрову С.И. Подготовить ответ до 29.03.2006 | Подготовлено и отправлено письмо от 28.03.2006 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Для регистрации всех категорий входящих, исходящих и внутренних документов карточная более удобная форма регистрации. Форма карточки - регистрационно-контрольная карточка, расположение в ней необходимых реквизитов для регистрации документа может быть определен в организации (учреждении) и утвержден в инструкции по делопроизводству.

Бланки регистрационно-контрольной карточки могут быть изготовлены как типографским способом, так и методом оперативной полиграфии на бумаге формата А5 (148х210 мм). Количество экземпляров регистрационной карточки определяется числом справочных и контрольных карточек во всех структурных подразделениях и звеньях, в которых документ будет исполняться и контролироваться.

Бланки регистрационно-контрольной карточки должны изготавливаться типографским способом или методом оперативной полиграфии на бумаге формата А5 (148х210 мм). Допускается цветовое различие карточек.

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

лицевая сторона

|  |
| --- |
|  |
| 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 |  |
| КОРРЕСПОНДЕНТ |  |
| ИНДЕКС ДОКУМЕНТА | ДАТА ОТПРАВКИ ДОКУМЕНТА | ДАТА ПОСТУПЛЕНИЯ ДОКУМЕНТА | ИНДЕКС (НОМЕР) ДОКУМЕНТА |  |
| КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ (ЗАГОЛОВОК) ДОКУМЕНТА |  |  |  |  |
| РЕЗОЛЮЦИЯ И КОМУ НАПРАВЛЕН ДОКУМЕНТ |  |  |  |  |
| СРОК ИСПОЛНЕНИЯ |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

оборотная сторона

|  |
| --- |
|  |
| ИСПОЛНИТЕЛЬ | ДАТА | ИСХОД № |  |
| КОМУ | № ДЕЛА |  |  |
| КЕМ ПОДПИСАН |  |  |  |
| ОТМЕТКА ОБ ИСПОЛНЕНИ |  |  |  |
| РАССЫЛКА | КОЛ-ВО ЛИСТОВ |  |  |
| ФОНД № |  | ОПИСЬ № | ДЕЛО № |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

На верхнем поле регистрационно-контрольной карточки кружком обводят дату исполнения документа, взятую из резолюции. На нижнем поле есть графа для проставления фактического исполнения документа. Карточки помещают в контрольную картотеку. Контрольную картотеку целесообразно разделить на 33 ячейки (рубрики): 31-я ячейка соответствует максимальному числу дней в месяц; в 32-й ячейке размещают карточки на документы, сроки, исполнения которых наступят в следующем месяце; в 33-й ячейке располагают карточки на неисполненные в срок документы.

Карточки в картотеке располагают по датам исполнения документов, т.е. каждому дню исполнения (в пределах месяца) соответствует определенная ее ячейка. Наиболее рациональным ведением контрольных операций регистрации документов является использования персонального компьютера, который в заданном режиме устанавливает промежуточные сроки исполнения и выводит на экран номера документов в назначенный день для проведения над ними контрольных операций.

**2.3 Контроль исполнения документов**

Контроль исполнения документов - совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.

Организация контроля за исполнением документов в ОАО «Банк Капитал» обеспечивает их своевременное и качественное исполнение

схема контроля исполнения документов

Контроль осуществляется за наиболее важными входящими, исходящими и внутренними документами.

Контроль за исполнением документов и содержащихся в них поручений осуществляют руководители учреждения, руководители структурных подразделений и уполномоченные ими лица.

В ОАО «Банк Капитал» контроль за исполнением документов осуществляет секретарь или лицо, ответственное за делопроизводство.  
Технология контроля состоит из постановки документа на контроль, проверки своевременного доведения документа до исполнителя, предварительной проверки и регулирования хода исполнения, учета и обобщения результатов контроля исполнения документов, информирования руководителя ОАО «Банк Капитал».

Срок исполнения документа - срок, установленный нормативно-правовым актом, организационно-распорядительным документом или резолюцией.

Существует два вида срока исполнения документа: типовой и индивидуальный.

Типовой срок исполнения документа - срок исполнения документа, установленный нормативно-правовым актом.

Индивидуальный срок исполнения документа - срок исполнения документа, установленный организационно-распорядительным документом организации или резолюцией.

Контроль за исполнением документа начинается с момента постановки его на контроль. На документе поставленном, на контроль в соответствии с   
ГОСТ Р 6.30-97 делается отметка знаком "К" или штампом "КОНТРОЛЬ".  
Документ считается исполненным и снимается с контроля руководителем после проведения исполнителем конкретной работы (подготовки ответа, составление проекта контракта, проведение делового совещания).

Данные о ходе и результатах контроля за исполнением документов периодически анализируются. На основе анализа разрабатываются предложения по ускорению исполнения документов и повышению исполнительской дисциплины, совершенствованию организации контроля и управления в целом.

**Глава 3. Системы управления документооборотом на основе web-технологий**

Наступила эпоха Internet. Стали необходимы системы, которые, во-первых, обеспечат совместное использование документов сотрудниками предприятий и взаимодействие между отделениями, во-вторых, предоставят возможность публикации документов на Web-узле и, в-третьих, поддержат электронную торговлю с бизнес-партнерами и заказчиками. Компании, имеющие собственные интрасети на базе протокола IP, имеют возможность использовать их для дальнейшего развития систем управления и обработки электронных документов. Например, можно превратить все бумажные документы в электронные и сосредоточить их в базе данных главного офиса, обеспечив к ним доступ по интрасети всем сотрудникам фирмы, а по Internet - ее клиентам. Это позволит снизить затраты на распространение бумажной документации за счет публикации необходимой информации в Internet и интрасети и повысить эффективность работы с документами служащих компании.

Последние десять лет развития сетевых средств показали, что современные предприятия не могут обойтись без систем на базе web-технологий, так как именно они позволяют окончательно перейти к безбумажной технологии, обеспечив удаленный доступ к документам. Системы управления документами, используемые в настоящее время в корпоративных сетях, выполняют загрузку и обработку всего потока документов, циркулирующих в пределах предприятия, т. е. информации, пересылаемой между служащими и отделениями, а также обеспечивают обмен документами с потребителями, поставщиками, клиентами и дистрибуторами Основные функции системы управления документами - классификация информации, размещение ее в библиотеках баз данных и предоставление пользователям интерактивного доступа к документам. Право на работу с документами определяется с помощью идентификатора пользователя и входного пароля, а возможность обработки информации обеспечивается программными средствами, которые позволяют редактировать документы, коллективно работать с ними, а также обмениваться ими по каналам электронной почты. До сих пор такие системы внедрялись достаточно медленно и не пользовались успехом у потребителей из-за того, что не могли предложить пользователям таких широких возможностей, которые заставили бы их изменить привычные методы ведения бизнеса. Новые системы управления документами на базе Web имеют все шансы привлечь внимание предприятий, причем главная причина их популярности состоит в том, что в качестве клиентской части эти приложения клиент/сервер используют стандартный Web-броузер. С помощью таких систем служащие, работающие дома, могут мгновенно получить любые изменения, внесенные руководством в документы компании, подключившись к корпоративному серверу посредством модема или сетевой карты и браузера и найдя необходимый отчет в библиотеке базы данных. Заказчики получают возможность обратиться к Web-узлу предприятия и, щелкнув мышью по пиктограмме, соответствующей средствам обслуживания клиентов, автоматически подключиться к библиотеке базы данных, чтобы проверить, отправлены ли заказанные изделия. В прежних, традиционных системах управления документами на пользовательском компьютере требовалось установить клиентскую часть этого приложения, что ограничивало возможности использования данного продукта. Кроме того, для каждого пользователя, принимающего участие в коллективной работе с документами, компания должна была приобрести у поставщика лицензию, что приводило к значительным материальным затратам. Системы управления документами на базе Web не требуют расходов на клиентское программное, позволяя экономить значительные средства.

Наиболее привлекательная сторона систем управления документами на базе Web - экономия средств. В конечном счете Web-системы управления документами могут также выполнять функции автоматизации деловых процедур, осуществляя не только разделение документов на категории и взаимодействие с библиотеками баз данных, но и маршрутизацию документов. Еще одна функция будущих систем управления документами заключается в предоставлении доступа к корпоративным информационным библиотекам как сотрудникам предприятий, так и компаниям-партнерам, которые смогут получить спецификации на продукцию, графики поставки изделий и другую информацию, не представляющую коммерческой тайны. Основные причины, которые могут замедлить развитие средств управления документами на базе Web, - это риск, связанный с недостаточной защитой информации в системе Web, и сложность разработки развитых приложений на основе модели "слабый клиент/мощный сервер".

Поскольку документы становятся все более разнообразными и ориентированными на Internet, пользователям потребуются средства, которые способны манипулировать как текстами, так и изображениями, видеоинформацией и звуком.

Internet выполняет две функции - во-первых, служит проводящей средой для обмена информацией между организациями, работающими в области стандартизации, и, во-вторых, выступает в роли среды для быстрой разработки приложений. Интрасеть доступна лишь структурным подразделениям организации, внешние пользователи имеют доступ только на Web-узел.

Наиболее сложной является проблема защиты информации. Если речь идет об одностороннем доступе к информации, обеспечить надежную защиту легко: достаточно предоставить внешним пользователям, обращающимся к библиотекам документов через Web, право только искать и читать данные. Такой вид доступа означает, что компания позволяет посторонним лицам получить определенную внутреннюю информацию без регистрации в корпоративной сети и без получения каких-либо прав на управление данными. Это значительно снижает опасность внесения несанкционированных изменений в ответственную информацию. В этом случае пользователь с помощью Web-браузера может только ознакомиться с данными, размещенными на Web-сервере, который установлен между ним и внутренней сетью корпорации.

Когда система управления документами применяется для двустороннего доступа к информации, а именно этот способ совместного использования документов особенно привлекает предприятия, проблема защиты осложняется. Теперь для обеспечения безопасности корпоративной базы данных требуются специальные программы, регламентирующее права доступа. Кроме того, на клиентском компьютере должно быть установлено специальное приложение, поддерживающее связь с сервером предприятия и позволяющее ему регистрировать документы, к которым обращается пользователь, и изменения, вносимые последним. В настоящее время большинство систем, предназначенных для управления документами в системе Web, включают развитое серверное программное обеспечение и небольшую клиентскую часть, рассчитанную на так называемого "слабого" клиента, т. е. устройство, не имеющее мощного процессора и способное обеспечить только просмотр информации с помощью Web-браузера. Эти системы не позволяют полностью контролировать доступ пользователей к информации.

Хотя проблемы с защитой данных пока не решены, Web-приложения для работы с документами могут получить широкое распространение не через 5-10 лет, а гораздо раньше. Система управления документами на базе Web - универсальный инструмент для большинства предприятий, так как в ней используется единый интерфейс (Web-броузер), обеспечивающий связь между различными платформами. Конечно, данная технология нуждается в дополнительных средствах защиты, однако преимущества универсального доступа к информации перевешивают этот недостаток. В то же время быстрый технический прогресс позволяет надеяться, что надежные средства защиты для систем управления документами на базе Web появятся довольно скоро. Традиционным средством защиты информации в интрасети служит брандмауэр, расположенный между интрасетью и Internet. Для проверки прав пользователей применяются идентификационные карточки с кодированием, а также идентификаторы и пароли. Пересылать документы через брандмауэр на внешние Web-узлы разрешено ограниченному кругу служащих корпорации. Все эти меры плюс средства защиты серверов и полный запрет на доступ к сети из внешних Web-узлов создают условия для безопасной и удобной работы персонала.

Стратегически важные данные можно хранить на мэйнфрейме, не подключенном к интрасети и Internet. Начинать внедрение следует с наиболее простого варианта системы - проверить ее в интрасети компании, и только после этого организовывать внешние связи через Web-сервер. (список управления доступом, уровни доступа, роли, группы пользователей, шифрование и т. д.).

**3.1 Классификация средств электронного документооборота**

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:

Системы управления документами, точнее - с файлами документов на машинных носителях. Существует огромное количество программных продуктов, позволяющих готовить текстовые, табличные, графические, мультимедийные и другие типы документов. По сути, системы управления документами являются системами управления базами данных для неструктурированной информации. Системы, основанные на архитектуре "клиент-сервер", состоят из 4 основных элементов:

· центрального приложения, расположенного на сервере

· клиентских приложений, расположенных на рабочих станциях

· программного обеспечения по индексированию и поиску, расположенного на сервере данных

· собственно документов, представленных в виде файлов различных типов (текст, изображение), хранящихся на сервере или рабочей станции.

Управление документами. Предполагается, что каждый документ может характеризоваться сложной совокупностью структурированных данных. Системы управления документами обеспечивают эффективное хранение и обработку этих данных. Примером такой системы являются системы правовой информации, позволяющие быстро ориентироваться во множестве нормативно-правовых актов.

Пересылка документов. Это почтовые системы, обеспечивающие пересылку документов и сопроводительной информации для работы с ними других пользователей компьютерной сети. Они могут быть более или менее мощными: от простейших систем электронной почты до развитых учрежденческих систем, позволяющих, например, связывать с документами специфические наборы реквизитов и маршруты движения.

Групповая работа над документами. Эти системы позволяют группе пользователей компьютерной сети параллельно работать над общими документами. При этом может обеспечиваться оперативное отслеживание всех изменений и версий.

Управление потоком работ. Эти системы автоматизируют сложные многошаговые алгоритмы работы с документами в организации. Каждый тип документа может иметь специфические алгоритмы обработки и маршруты движения, причем на каждом шаге функции обработки и дальнейший маршрут могут, в общем случае, зависеть от предыстории документа и текущих событий.

**3.2 Принципы технологии электронного документооборота.**

Управленческая деятельность в России, как и во всех развитых странах, осуществляется с помощью документов, которые одновременно являются источником, результатом и инструментом этой деятельности. Организация работы с документами - ключевая технология управления в любом учреждении: от офиса небольшого предприятия до федерального ведомства или огромной корпорации. Естественно, эффективное управление требует некоторой системы работы с документами. Чем шире сфера и масштабы деятельности организации, тем более важную и самостоятельную роль играет собственно система делопроизводства. Она предполагает не только единые правила документирования - оформления документов, но и единый порядок документооборота.

В соответствии с нормативными требованиями документооборот организации охватывает движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело. Технология управления документооборотом предполагает ведение регистрационно-контрольных форм в виде журналов и картотек. Главная проблема традиционной технологии управления документооборотом - практическая невозможность централизованно отслеживать движение документов организации в реальном масштабе времени. Ведь это требует огромных трудозатрат не только на ведение подробных журналов и картотек в каждом подразделении, но и на оперативное централизованное сведение соответствующей информации.

Отсутствие действенной технологии управления документооборотом приводит, в конечном счете, к тому, что, как правило, в произвольный момент времени невозможно точно сказать, над какими документами работает учреждение, какова история и текущее состояние того или иного вопроса, чем конкретно заняты исполнители.

В современном учреждении основными технологическими инструментами работы с документами являются компьютеры, установленные на рабочих местах исполнителей и объединенные в сеть. Если компьютерная сеть охватывает хотя бы все рабочие места делопроизводственного персонала в структурных подразделениях организации, то появляется возможность использовать сеть для перемещения документов и централизованно отслеживать ход делопроизводственного процесса - вплоть до работы исполнителей над документами на их рабочих местах.

Общегосударственные нормы регламентируют только форму готовых - официальных документов, но не технологию их подготовки: работу с проектами и неофициальными рабочими документами. Поэтому на этапе подготовки документов могут быть применены произвольные информационные технологии - от текстовых процессоров до систем коллективной работы. Когда же мы говорим о нормативном документообороте, то следует учесть ряд наиболее характерных особенностей. Это очень четко очерченная и весьма специфическая предметная область.

К объектам системы управления документооборотом относятся структуры данных, над которыми производятся операции. К ним относятся картотеки, регистрационно-контрольные карточки, файлы документов, сообщения и папки. Каждый документ должен быть зарегистрирован в системе. В процессе регистрации в регистрационную карточку заносятся реквизиты документа, характеризующие собственно документ и состояние его обработки. Предусматривается возможность иерархических двунаправленных гипертекстовых связей между документами.

Картотеки - это виртуальное подмножество документов. Картотека является полным аналогом картотеки/журнала подразделения организации. Собственно документ может существовать вне автоматизированной системы, например на бумаге. При наличии одного или нескольких машинных файлов, содержащих электронную версию документа, система хранит ссылку на соответствующие файлы документа и программы их чтения/редактирования. Таким образом, пользователь системы имеет возможность работать с электронными документами.

При пересылке документа от пользователя к пользователю формируется сообщение, содержащее реквизиты адресата, корреспондента, дату и собственно текст сопроводительного сообщения/резолюции. Для контроля исполнения документов используются контрольные карточки, которые могут создаваться для всего контролируемого документа или для его разделов.

Папки документов предназначены для группирования регистрационных карточек документов по какому-либо признаку, например технологическому, тематическому и т. д.

Информационная модель предусматривает также возможность взаимосвязанного функционирования нескольких систем автоматизации документооборота. В этом случае обмен документами между системами осуществляется посредством любой системы электронной почты.

**3.3 Использование электронной почты.**

В случае, если документ необходимо сделать общедоступным, это происходит двумя основными путями, либо через систему электронной почты, путем рассылки, либо через Internet, путем публикации на Web-сервере. Второй способ применим в случае, если лица, которым может понадобиться документ, заранее неизвестны. Использование электронной почты же более подходит для направления документов к исполнителям.

Системой, обеспечивающей маршрутизацию документов является система электронной почты, которая осуществляет параллельное распространение документов. Маршрутизация отличается от распространения или рассылки тем, что маршрутизируемый документ возвращается в начало маршрута, например к инициатору, а рассылаемый документ уходит к исполнителю без контроля факта возврата. С помощью дополнительных приложений система электронной почты может обеспечивать последовательную маршрутизацию документов.

Для каждого пользователя создается почтовый ящик. Передачу сообщений между почтовыми ящиками внутри локальной сети осуществляет программный модуль-марштуризатор. Но пользователи должны иметь возможность не только работать с электронной почтой в пределах интрасети, но и обмениваться сообщениями через Internet.

Итак, электронная почта выполняет следующие функции:

\* обмен сообщениями между пользователями;

\* обмен документами между пользователями;

\* обмен данными между приложениями;

\* оповещение пользователей о наступлении определенных событий.

**3.4 Система корпоративного электронного архива.**

**В любом учреждении рано или поздно становится актуальным вопрос наведения порядка в информационных потоках. Определяющим фактором является время, требуемое для поиска необходимого документа или для подборки материалов.**

**Стержнем любой системы управления электронными документами является архив, где документы находятся в процессе работы над ними и где они остаются до тех пор, пока содержащаяся в них информация представляет интерес.**

**Под электронным архивом понимается совокупность аппаратно-программных средств и технологий для создания хранилища электронных документов и обеспечения доступа к ним из систем управления электронными документами. Электронные документы - это все документы, созданные электронными средствами в виде текстовых или графических файлов.**

Но внедрение мощных системы управления электронными документами не всегда приводит к получению ожидаемого эффекта. Причина кроется в том, что огромное количество оперативной и справочной информации по-прежнему остается на бумажных носителях. Ручная обработка таких бумажных хранилищ становится узким звеном функционирования многих крупных корпораций. Решением может стать использование технологии построения корпоративного электронного архива.

В рамках отрасли или корпорации речь идет даже не о традиционной автоматизации каталогов библиотек, а о построении интегрированной системы глобального масштаба, обеспечивающей эффективный доступ и хранение огромных объемов документов в электронном виде. Причем, технология должна включать как средства создания/наполнения супербанка данных, так и средства обеспечения его должного функционирования и развития. Однако, если потребность в такой технологии назрела уже много лет назад, то техническая возможность ее реализации появилась относительно недавно, как следствие появления дешевых носителей, повышение эффективности высокоскоростных вычислительных систем и сетей, новые информационные технологии индексирования сверхбольших массивов данных, наметилось направление внедрения средств искусственного интеллекта, позволяющих моделировать и анализировать большие массивы информации.

Общую идею можно обрисовать следующим образом. Организуется развертывание высокопроизводительной сети, включающей графические рабочие станции и мощные серверы ввода и обработки информации. Для ввода документов с бумажных носителей низкого качества, используются промышленные сканеры потокового ввода. Система обеспечивает эффективное индексирование и полнотекстовый поиск информации большого объема. Данные, необходимые для поиска документов, хранятся в высокопроизводительной и отказоустойчивой системе памяти, а графические образы документов - в виде изображений на носителях, характеризуемых длительным временем хранения и дешевизной. Специфическая черта корпоративного электронного архива - обеспечение полнотекстового поиска. Построение и поддержка системы атрибутивного поиска, характерного для систем управления документооборотом, оказывается неприемлемым вследствие временных и стоимостных ограничений.

Программным ядром корпоративного электронного архива по праву можно считать технологии индексирования и поиска. Первое направление, именуемое также корпоративным электронным архивом, относится к классу традиционных информационно-поисковых систем, основанных на атрибутном поиске структурированных данных. Альтернативное направление электронного архивирования базируется на принципе полнотекстового индексирования неструктурированных данных и включает контекстно-независимое индексирование, не зависящее от естественного языка, и контекстно-зависимое индексирование, позволяющее оптимизировать индексацию и поиск с учетом специфики морфологии и семантики естественного языка.

Для хранения образа документов использование магнитных дисковых носителей не представляется возможным вследствие их высокой стоимости. С учетом того, что большинство архивных документов, практически, не подлежат модификации и удалению, библиотеки на компакт-дисках могут быть предпочтительнее.

**Выводы и предложения**

Долгое время автоматизация учреждений в России осуществлялась в виде различного рода подсистем АСУ, основанных на базах данных (кадры, канцелярия, бухгалтерия, зарплата, контроль исполнения и др.) Не умоляя значимости этих подсистем, заметим, что они охватывали лишь до 15-20% общего объема информации, циркулирующей в учреждении.

Нужды по электронной обработке документов удовлетворялись применением функциональных пакетов (редакторов текста и электронных таблиц) и интегрированных пакетов программ Microsoft Office, Perfect Office, Lotus Smart Suite. Эти средства оказались недостаточными для управления огромными потоками бумажных и электронных документов, циркулирующих как внутри одного предприятия, так и между ними. В целом такой подход грешил отсутствием комплексности в автоматизации делопроизводства и управления документооборотом.

В настоящее время развитие информационных технологий привело к появлению методов и средств, обеспечивающих интегрированные решения по автоматизации офиса, позволяющие автоматизировать ручные операции и поиск документов, автоматически передавать и отслеживать перемещение документов и контролировать выполнение поручений, связанных с документами.

Важное значение для организации эффективного управления неструктурированными документами имеют методы хранения информации, навигации, поиска и фильтрации документов.

Документы могут храниться просто в файловой системе, и при этом система каталогов служит средством группирования и навигации в хранилище документов. В современных ОС типа есть возможность задания длинных имен каталогов и файлов в качестве названий папок и документов, а также имеются соответствующие средства поиска файлов по их параметрам.

Ряд систем, основанных на электронной почте, хранят документы в почтовых ящиках в виде почтовых сообщений с присоединенными файлами. Навигация в хранилище упрощается с помощью вложенных папок личного и коллективного пользования. Однако в таких системах поиск и фильтрация ограничены лишь отбором и сортировкой документов по атрибутам и тексту почтового сообщения.

Многие современные системы электронных документов используют в дополнение к файловой системе так называемые библиотеки документов, содержащие в БД карточки документов с атрибутами и ключевыми словами. Для логической группировки документов применяются папки.

Фирмы-производители реляционных СУБД проповедуют другие схемы хранения - текстовые и универсальные БД. Тексты документов хранятся в символьных полях переменной длины, расширенные средства SQL-поиска позволяют формировать смешанные запросы для поиска по атрибутам и контекстного поиска, а дополнительные функции обеспечивают обработку текста Для хранения произвольной информации, в том числе мультимедиа, можно использовать поля бинарных объектов большой длины BLOB и/или гипертекст. СУБД, расширенные для поиска и обработки такой информации, образуют универсальные сервера БД. Другой способ хранения документов произвольного содержания реализуют объектно-ориентированные БД

Деловой процесс формализуется как совокупность состояний и переходов, необходимых для описания взаимодействия, как минимум двух субъектов (в частном случае сотрудников предприятия) для достижения выполнения заранее заданного условия. Частным случаем такого взаимодействия является простая пересылка документа из точки в точку.

Деловой процесс формализуется как совокупность состояний и переходов, необходимых для описания взаимодействия, как минимум двух субъектов (в частном случае сотрудников предприятия) для достижения выполнения заранее заданного условия. Частным случаем такого взаимодействия является простая пересылка документа из точки в точку.

Одной из реализаций технологии workflow является так называемая “система графов”, где каждый шаг представляет собой вектор и отражает движение задания, связанного с документом, или просто передвижения документа от одного субъекта к другому. При этом на человека, отвечающего за правильность функционирования схемы, ложится ответственность учета всевозможных непредвиденных (или отказных) ситуаций, которые могут возникнуть на пути движения документа. Другая реализация основывается на понятии “цикл” (“loop”) или “стол”. В этом случае подразумевается, что наименьшим элементом в схеме взаимодействия является цикл, учитывающий всю гамму взаимодействия между двумя произвольными субъектами. При этом система сама отслеживает замкнутость процесса и, в случае ошибки, указывает место некорректности с указанием ее причины, после чего прекращается генерация нового процесса.

Регламентации взаимоотношений субъектов документооборота дополняется заданием безусловной и условной маршрутизация документов (по электронной почте) и времен обработки документа для контроля и учета исполнения.

Обработка информации базируется на методах и средствах офисной автоматизации:

\*обработка текста,

\*электронные таблицы,

\*деловая и презентационная графика,

\*планирование работ и совещаний,

\*генерация отчетов из базы данных, \*мультимедиа.

Для комплексирования разных видов информации и интеграции пакетов программ используются несколько методов, среди которых центральное место занимает методы OLE для связывания и встраивания объектов.

Вывод информации осуществляют путем печать документов, публикация их на Web- серверах, в общих почтовых папках и электронных досках объявлений или рассылки по телекоммуникациям.

В последнее время в зарубежных странах пользуются особой популярностью автоматизированные системы построения и управления деловыми процессами в организациях. С помощью таких систем можно организовать систему электронного документооборота на предприятии, а также систему контроля выполнения заданий и загрузки сотрудников. Данные системы относятся к типу workflow. Следует отметить, что они ставят целью не полный отказ от бумажных документов (что невозможно по ряду причин, главными из которых являются причины юридического характера), а сведение к минимуму перемещение бумаг внутри предприятия.

В заключении можно сказать, что комбинация методов и средств офисной автоматизации, систем управления базами данных (ввод, хранение и поиск структурированной информации), систем workflow (управление, маршрутизация и координация передвижения документов, контроль за своевременностью их обработки) и систем управления электронными документами (ввод, хранение, поиск неструктурированной информации), а также интеграция программных продуктов, реализующих эти методы, обеспечивает комплексную автоматизацию учрежденческой деятельности.