

**Информационно-  
справочная работа по  
документам организации**

# Вопросы

1. Эволюция форм информационно-справочной работы
2. Преимущества автоматизированных систем

# Эволюция форм информационно-справочной работы

Одна из главных целей регистрации – создание базы данных о документах организации.

Служба делопроизводства (или секретарь) на основе этой базы данных обязаны ответить на вопросы двух типов:

- у кого, где, в какой стадии работы находится любой документ;
- в каких документах можно найти информацию по конкретному вопросу.

# Эволюция форм информационно-справочной работы

Владение всей совокупностью информационно-документационных ресурсов – главнейшая задача службы делопроизводства.

Оперативность и полнота представления информации, необходимой для подготовки управленческого решения, создания документов во многом определяет качество работы управленческого аппарата в целом.

И, прежде всего, для выполнения именно этой задачи записываются в регистрационно-учетные формы все данные о документах.

Информационно-справочная работа, как и сама система регистрации может вестись как в традиционной форме (в основном с помощью картотеки), так и в автоматизированном режиме.

## Эволюция форм информационно-справочной работы

Изначально, когда использовались журнальные системы регистрации, возможности информационно-справочной работы были сильно ограничены.

Если не был известен порядковый номер, под которым документ зарегистрирован в журнале, или хотя бы точная дата регистрации документа, для поиска было необходимо просматривать значительную часть журнала.

Естественно, поиск был весьма трудоемким и выполнялся в случае острой

# Эволюция форм информационно-справочной работы

С появлением карточных систем регистрации возможности по поиску документов несколько расширились.

Несколько экземпляров регистрационной карточки, напечатанные под копирку, позволяли создать 2–3 тематические картотеки.

Поиск мог осуществляться, например, по алфавиту корреспондентов или по теме документа.

Однако поисковые возможности картотечной системы также были ограничены:

- ✓ для поиска по каждому поисковому признаку (корреспонденту, тематике, географическому признаку и т. п.) надо было создавать отдельную картотеку;
- ✓ число картотек было ограничено (под копирку можно было напечатать 3–4 экземпляра карточки, картотечные шкафы занимали много места).

Соответственно и возможности поиска ограничивались этими 2–3 поисковыми признаками.

## Эволюция форм информационно-справочной работы

Кроме того, справочная картотека, находясь в службе ДОУ, требовала использования централизованной системы регистрации документов.

В больших организациях, при использовании децентрализованной системы регистрации документов, когда документы регистрировались непосредственно в подразделениях, департаментах, общая справочная система по документам организации отсутствовала в принципе.

# Эволюция форм информационно-справочной работы

Справочная картотека строится из регистрационных карточек.

Разделители в справочной картотеке:

- названия структурных подразделений;
- направления деятельности организации.

Внутри разделов – по алфавиту корреспондентов или вопросов деятельности (товаров, изделий и т.д.).

В момент регистрации документа составляется две карточки:

- одна помещается в сроковую контрольную картотеку,
- другая в справочную.



# Эволюция форм информационно-справочной работы

После исполнения документа:

1. КРК из КСрК как более полная и имеющая все отметки о решении вопроса, затронутого в документе, переставляется в СпрК;
2. КРК из СпрК уничтожается либо используется при создании дополнительной справочной картотеки для поиска документов по другому поисковому признаку.

# Эволюция форм информационно-справочной работы

С внедрением современных автоматизированных систем учета документов (СЭД) возможности информационно-справочной работы перешли на качественно новый уровень.

Современные системы управления базами данных позволяют находить справки по любой комбинации данных, включенных в регистрационную карточку документа.

Справка может выдаваться:

- по конкретному документу: где находится, стадия подготовки, результат исполнения, место хранения;
- по теме (содержанию): конкретный документ, группа документов;
- по корреспонденту/автору: конкретный документ, все документы автора, все документы автора по определенному вопросу, все документы автора за

# Эволюция форм информационно-справочной работы

Для поиска документа или группы документов могут задаваться следующие реквизиты:

- входящие, исходящие, внутренние документы (поиск может вестись как отдельно по каждой категории, так и по всем трем группам документов);
- вид документа (письмо, приказ, договор и т.п.);
- приблизительные хронологические рамки поиска (для внешних - по дате поступления или для внутренних - по дате подписания документа, "от" и "до");
- регион, по которому ведется поиск (страна, область);
- организация (корреспондент/адресат):

# Преимущества АС

С внедрением современных автоматизированных систем учета документов (СЭД) возможности информационно-справочной работы перешли на качественно новый уровень.

Отличительные особенности информационно-поисковой работы в АС (СЭД):

- 1. Возможность поиска по любому поисковому признаку, а также по сочетанию нескольких поисковых признаков одновременно.***

Например, документы, поступившие от конкретного корреспондента за определенный период времени; документы

# Преимущества АС

## ***2. Возможность полнотекстового поиска.***

В полнотекстовых СЭД хранится не только информация о документе (регистрационная карточка), но и сам документ в виде прикрепленного к карточке файла либо набора файлов разных форматов (образ документа и текст документа либо документ и приложения к нему).

Возможности поиска: по набору реквизитов или ключевым словам (рубрикатору), любым словам, которые могут встретиться в тексте документа.

# Преимущества АС

## *3. Расширенный поиск.*

Поиск с учетом морфологии, словарей синонимов и т. п. по всем документам организации, включенным в СЭД.

«Язык поисковых запросов» позволяет указывать, что искомые слова должны находиться рядом, в одном предложении, в одном абзаце.

Для сужения круга результатов поиска, можно указать, какие слова не должны встречаться в тексте, например, ищем «Буш», но без слова «старший» и т. п.

# Преимущества АС

## ***4. Тематический поиск.***

Полнотекстовый поиск позволяет легко выполнять тематические подборки документов, в том числе по сложным документам, посвященным целому ряду вопросов, которые могут даже и не быть отражены в явном виде в заголовке документа.

Причем результатом запроса может быть как подборка документов, так и «выжимка» – отрывки из документов по заданному вопросу с указанием источника по форме: заголовков, дата и номер документа, кусок текста по данному вопросу.

На основании подобной подборки пользователь принимает решение заказать какие-то документы целиком.

# Преимущества АС

***5. Сквозной поиск по документам текущего делопроизводства, документам, завершенным в делопроизводстве и архивным документам.***

Если документы текущего делопроизводства со временем передаются в ведомственный архив, то электронные карточки и сами электронные документы могут продолжать храниться в системе.



# Преимущества АС

Некоторые программы не позволяют вести сквозной поиск по всем годовым разделам, так как каждый годовой раздел представляет собой отдельную базу данных.

Если точно не известен год документа или необходимо найти документы за разные годы, то в таком случае требуется выполнить целый ряд повторяющихся поисков – по числу годовых разделов в системе.

Так как некоторые СЭД содержат документы за десять и более лет, это существенно усложняет поиск.

Поэтому от таких программ постепенно отказываются, переходя к системам, позволяющим осуществлять сквозной поиск по всем годовым разделам, как по документам текущего делопроизводства, так и по документам,

# Преимущества АС

## ***6. Распределенный доступ.***

Создание АС позволяет осуществлять распределенный удаленный доступ к СЭД с любого рабочего места, причем как внутри локальной сети офиса, так и из удаленного офиса, филиала, а при соблюдении соответствующих мер безопасности – из любой точки мира через сеть Интернет, например руководством или сотрудниками, находящимися в командировке, дома и т. п.

# Преимущества АС

Возрастает оперативность получения информации о документах всеми сотрудниками организации.

При подготовке документа – поиск уже имеющихся документов по тому или иному вопросу.

Не тратится время на подготовку документов по ранее уже решенным вопросам и существенно снижается вероятность дублирования в работе сотрудников.

Имея в своем распоряжении всю базу документов и знаний организации, даже новые сотрудники могут готовить гораздо более качественные документы.

# Преимущества АС

## ***7. Защита от несанкционированного доступа.***

Внедрение СЭД обязательно сопровождается определением круга документов, доступных сотрудникам организации в зависимости от распределения обязанностей и круга полномочий.

Информационно-справочное обслуживание должно соблюдать баланс между необходимостью максимально полного доступа сотрудников ко всей необходимой им для эффективной работы информации и защитой конфиденциальной информации от несанкционированного доступа.

# Преимущества АС

Как правило, устанавливаются три градации доступа к документу:

- ✓ просмотр карточки и прикрепленного к ней документа;
- ✓ доступ к карточке без возможности просмотра собственно документа;
- ✓ запрет доступа.

В зависимости от настроек и конкретной программы пользователь либо получает информацию, что у него нет прав доступа к документу, либо сведения о документе вообще не отображаются в результатах запроса, а если прямо указать в запросе номер закрытого документа, программа выдаст сообщение, что такого документа не существует.

# Преимущества АС

## ***8. Расширенное информационное обслуживание.***

Для сложного тематического поиска после анализа потребностей сотрудников создают набор типовых запросов, которые могут понадобиться сотрудникам.

Преимущество использования запросов – если в системе появятся новые документы, отвечающие критериям запроса, то в дальнейшем, запустив запрос, сотрудник получит на экран полный список, включающий и вновь появившиеся документы.

Некоторые программы имеют функцию подписки, позволяющую сотруднику получать уведомления обо всех новых документах, появившихся в системе и отвечающих тому или

# Преимущества АС

## ***9. Функция адресной книги.***

CRM-система, система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM – customer relationship management) содержит в себе сведения обо всех организациях, с которыми данная организация поддерживает взаимоотношения: их адреса, банковские реквизиты, фамилии, имена, отчества, контактные телефоны и другая справочная информация, включая информацию о поставках, заключенных договорах, переговорах и т. п.

# Преимущества АС

Информационно-справочное обслуживание может осуществляться на основании

- автоматизированной системы электронного делопроизводства (СЭД);
- специализированных информационных систем (правовых, систем для работы с проектно-конструкторской документацией (системы управления жизненным циклом));
- комплексной системы управления предприятием (ERP-системы).

Но ERP-системы, как и многие другие корпоративные информационные системы (КИС), как правило, отличаются значительно более высокой стоимостью каждого рабочего места, и самое главное – в первую очередь ориентированы на работу не с документами, а с показателями, цифрами, и не могут эффективно обеспечивать информационно-справочную работу по документам организации.