

РОЛЬ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В УПРАВЛЕНИИ

Проблемы и задачи автоматизации
современного национального
делопроизводства

Понятие и сущность информационного общества

Информационные революции в истории развития цивилизации:

- **Первая** – изобретение письменности;
- **Вторая** (середина XVI в.) – изобретение книгопечатания;
- **Третья** (конец XIX в.) - изобретение электричества;
- **Четвертая** (70-е годы XX в.) – изобретение микропроцессорной технологии, появление персонального компьютера;
- **Последняя** информационная революция – активное развитие **информационной индустрии** (всех видов информационных и телекоммуникационных технологий) для *распространения новых знаний*

Понятие и сущность информационного общества

Информационное общество:

- разновидность **постиндустриального** общества;
- построено на использовании информации и знаний с помощью **новейшей информационной техники и технологий**;
- информационные и телекоммуникационные технологии приобрели **глобальный** характер, охватив все сферы деятельности человека;
- обеспечено **информационное единство** всей человеческой цивилизации.

Понятие и сущность информационного общества

Информационное общество
характеризуется тем, что в нем
главным продуктом производства
являются знания.

Это определение отражает главное –
приоритет информации как объекта и
результата общественного
производства.

Понятие информации

Информация – сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления.

(Закон Республики Беларусь «Об информатизации»)

Информация - это *единственный неубывающий ресурс жизнеобеспечения*. Ее объем с течением времени только возрастает.

В 70-е годы объем информации удваивался каждые 5-7 лет.

В 80-е годы удвоение происходило уже за 20 месяцев.

В 90-е - ежегодно, в настоящее время - каждые 5-6 месяцев.

Такой хлынувший лавинообразный поток информации не позволяет человеку воспринять ее в полной мере.

ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТ



Человечество вошло в Эру Информации. Кто владеет информацией – владеет миром.

Проблемы сбора, накопления и обработки информации решаются на новом, более качественном уровне.

Вся получаемая и создаваемая вновь информация соответствующим образом фиксируется.

Документы являются материальными носителями фиксируемой информации.

ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТ

Правильно составленный документ – это краеугольный камень надлежащей защиты ваших интересов



ДОКУМЕНТ В ОРГАНИЗАЦИИ

Любая организация начинается с документов.

Документ выступает в качестве средства взаимодействия, свидетельства отношений субъектов хозяйствования, материального выражения большинства их действий и закрепления юридических фактов.

Умение работать с документами, правильное построение делопроизводства и делопроизводственных потоков в организации оказывают *прямое определяющее воздействие* на результаты и эффективность ее деятельности.

Современное управление основано на следующих процессах

- получение информации и ее обработка;
- анализ, подготовка и принятие решений;
- выполнение решений;
- учет и контроль принятых решений.

Организация работы с документами является **ключевой технологией управления** в любом учреждении.

Делопроизводство и документооборот рассматриваются как **документационное обеспечение управления (ДОУ)**, как документальное отражение и обеспечение управленческих процессов.

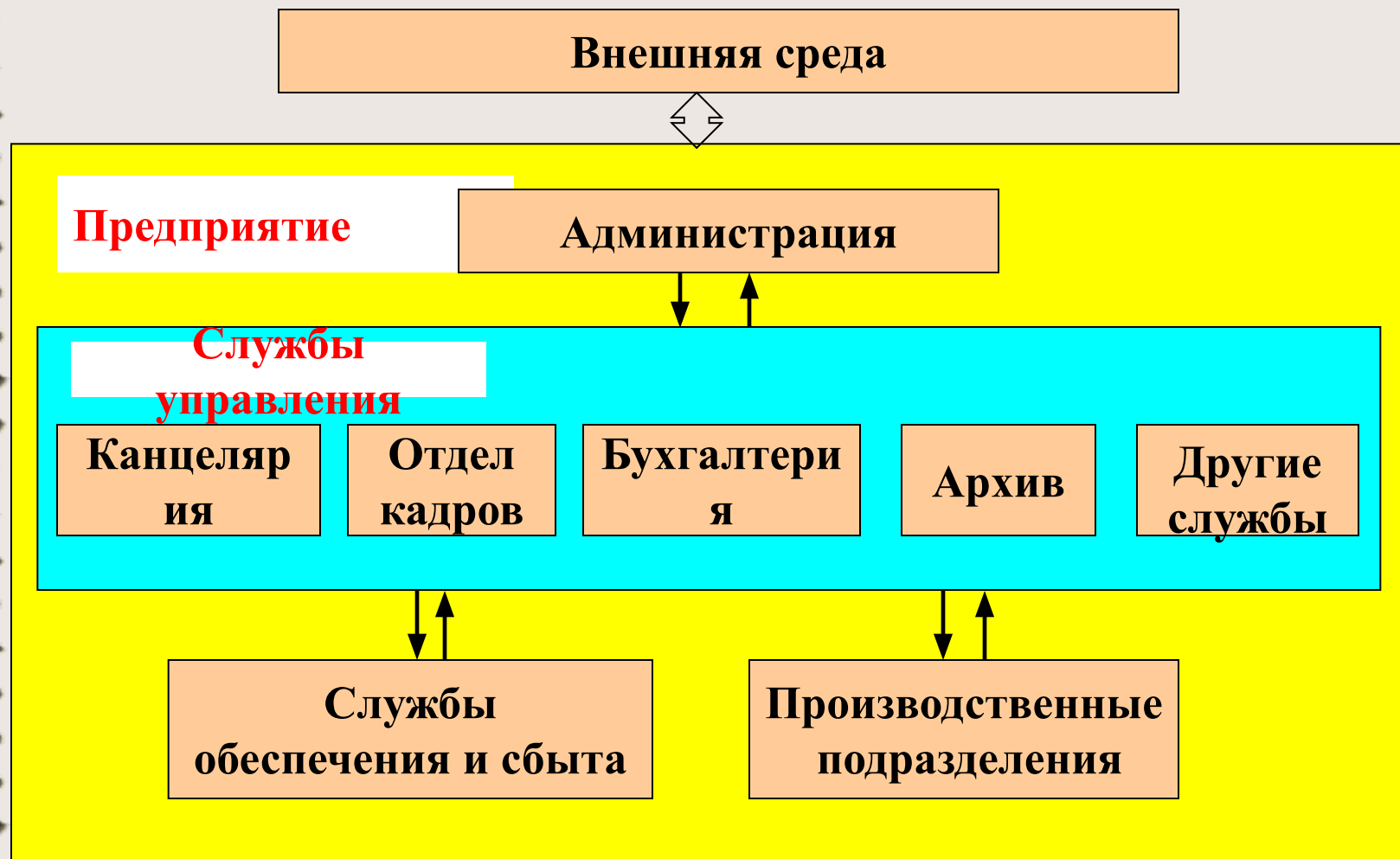
Документы в управленческом процессе:

- ✓ отражают деятельность организации
- ✓ являются главным аргументом в спорных ситуациях
- ✓ служат основой для принятия управленческих решений
- ✓ обеспечивают сохранение и накопление информации

Типовая структура предприятия

- Любое предприятие (подразумевается широкий спектр различных организаций) состоит из подразделений, то есть имеет некоторую организационную структуру.
- Практически любая организация имеет *производственные подразделения* (производящие тот или иной продукт), *администрацию, службы управления, службы обеспечения и сбыта.*

Основные подразделения предприятия



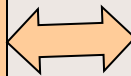
Информационные связи предприятия

Предприятие имеет:

- *внутренние информационные связи*
(взаимодействие руководства с исполнителями);
- *внешние информационные связи*
(взаимодействие с контролирующими органами, смежными предприятиями, потребителями и т.д.)

Внешние связи предприятия

Предприятие



Внешняя среда

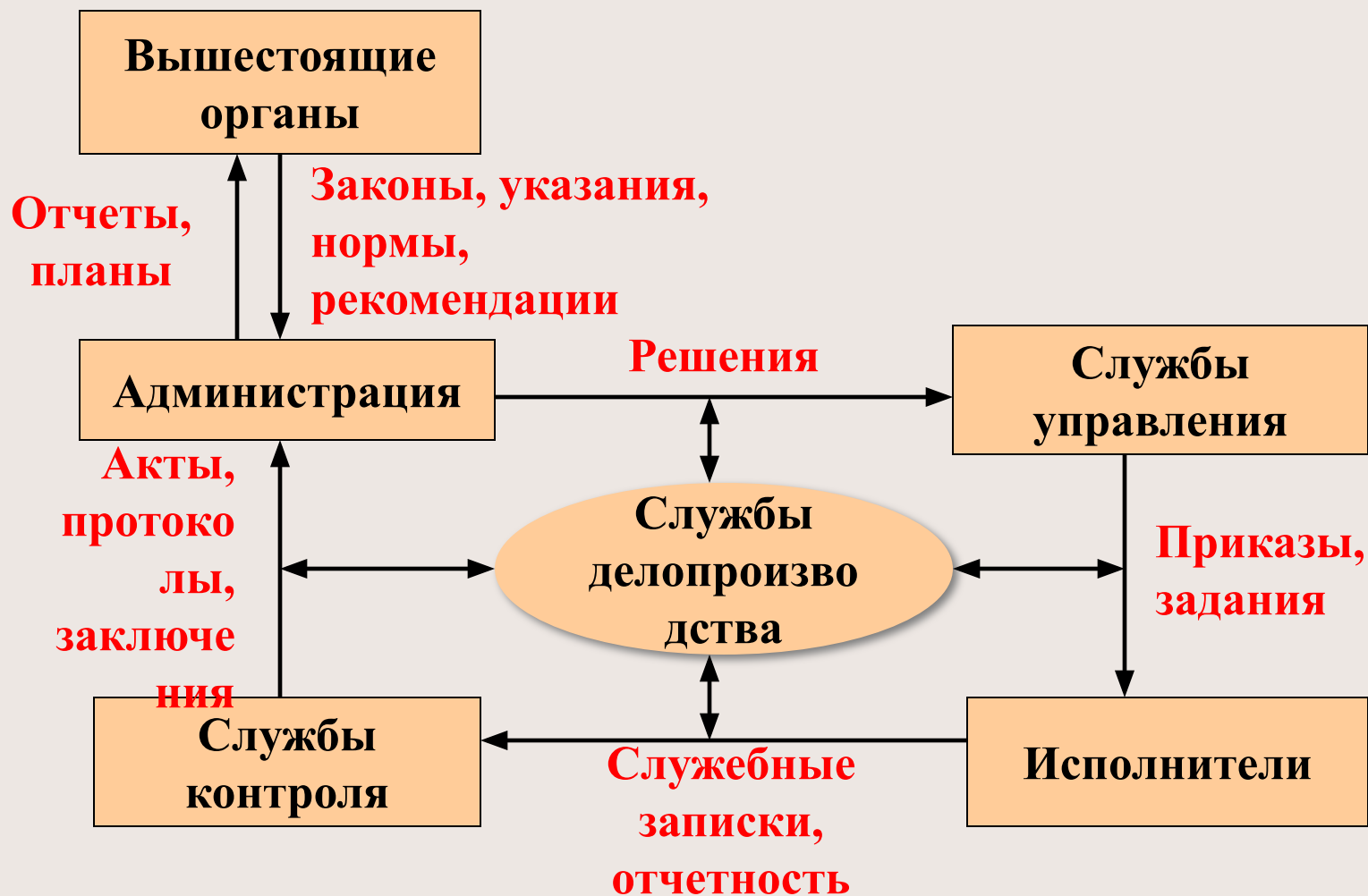
Вышестоящие органы

*(министерства,
ведомства, главки, тресты и т.п.)*

Контролирующие органы *(налоговая служба, пожарная инспекция, органы социальной защиты, экологическая служба и др.)*

Смежные предприятия *(поставщики, заказчики, партнеры, вузы и др.)*

Управление предприятием как информационный процесс



Служба документационного обеспечения управления (ДОУ)

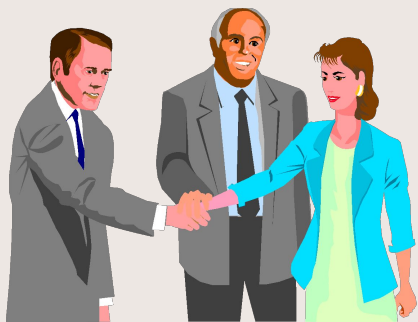
- это структурное подразделение, на которое возложены делопроизводственные операции (регистрация, контроль исполнения, хранение, использование документов и т.п.)



"Вот я сейчас отдам приказ, - сказал он и отворил дверь в канцелярскую комнату, всю наполненную чиновниками, которые уподобились сотам, если только соты можно уподобить канцелярским делам."
Н.В. Гоголь "Мертвые души"

Основные задачи службы ДОУ

- организация делопроизводства
- ведение делопроизводства
- совершенствование делопроизводства



Структурные подразделения службы ДОУ

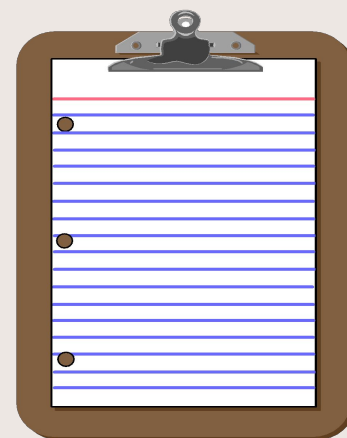
- *управление делами*
- *управление делопроизводства*
- *канцелярия*
- *отдел ДОУ*
- *секретариат (дирекция)*
- *инспекция при руководителе*

Основные принципы работы с документами

- **единый порядок составления и оформления документов и работы с ними;**
- **четкое разделение функций и обязанностей между сотрудниками;**
- **современное техническое оснащение делопроизводства (ПК, офисные программы, факсы, ксероксы, сканеры, электронная почта, средства оргтехники);**
- **целесообразность всех делопроизводственных операций (необходимость документа);**
- **умелое сочетание документного управления с бездокументным.**

Для эффективной работы с документами должны быть предусмотрены:

- *инструкция по делопроизводству предприятия*
- *образцы правильно оформленных документов (на ПК)*
- *номенклатура дел предприятия*
- *должностные инструкции работников*
- *техническое обучение персонала новым технологиям работы с документами*



Для эффективной работы с документами должны быть предусмотрены:

- *методическое руководство со стороны служб делопроизводства*
- *информирование руководства о состоянии работы с документами*
- *назначение ответственных лиц за организацию делопроизводства в подразделениях*



Виды делопроизводства

В зависимости от выполняемых в управлении функций делопроизводство может быть:

- административное (организационно-распорядительное);
- бухгалтерское;
- нотариальное;
- кадровое;
- техническое;
- медицинское;
- военное и т.п.

Виды делопроизводства

Каждый из видов делопроизводства имеет свои отличительные особенности, однако, *общим* для любой функции управления является *организационно-распорядительное (административное)* делопроизводство.

Организационно-распорядительные документы

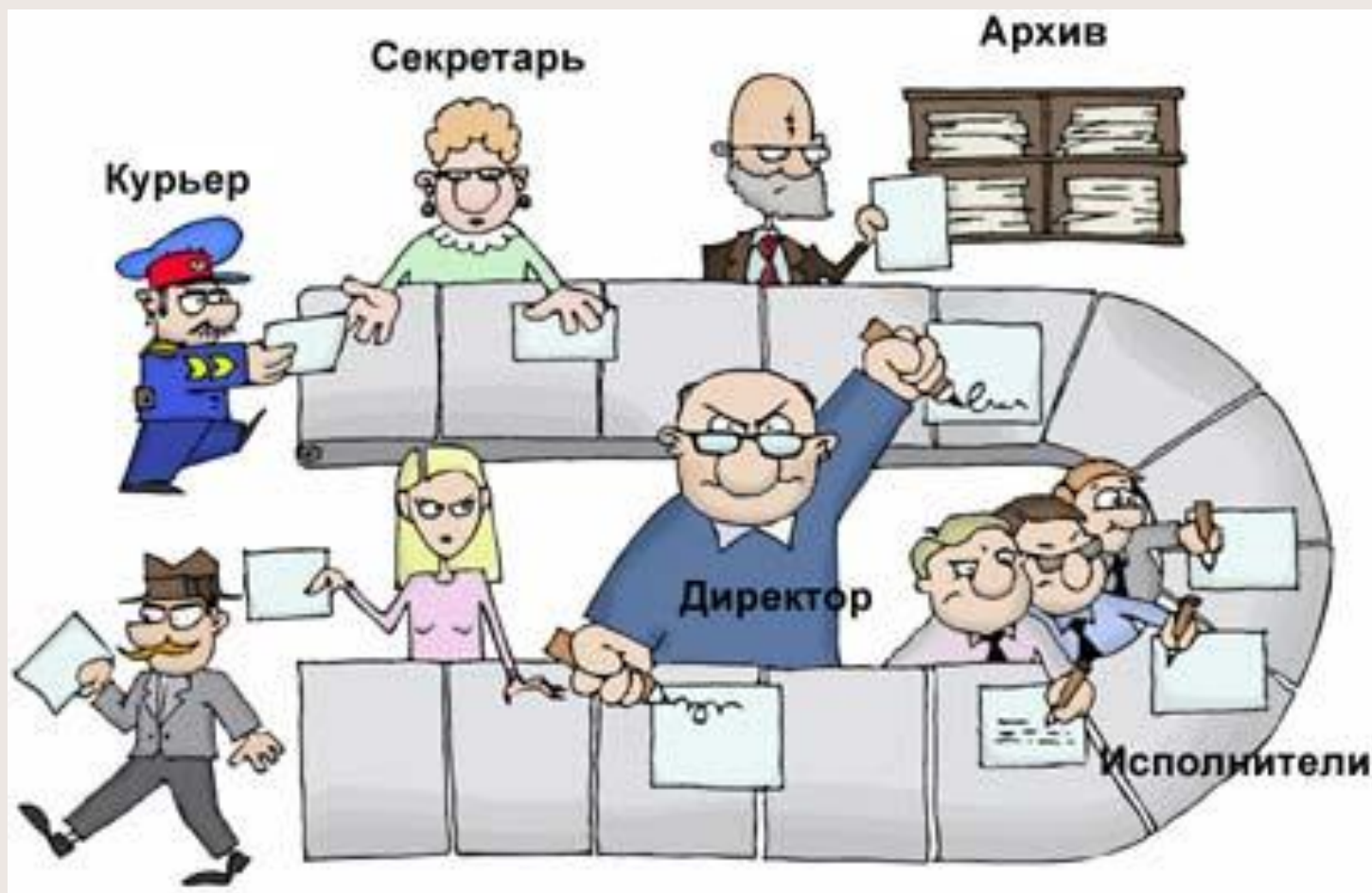
- **организационные** – положения, уставы, инструкции, правила;
- **распорядительные** – постановления, распоряжения, приказы, указания, решения;
- **справочно-информационные** – письма, докладные и объяснительные записки, протоколы, акты, обзоры, отчеты, стенограммы, списки, перечни, регистрационно-контрольные карточки, графики и др.

Жизненный цикл документа

Каждый документ в процессе своего жизненного цикла (ЖЦ) проходит определенные стадии:

- создание;
- визирование, согласование;
- подписание, утверждение;
- регистрацию;
- рассмотрение;
- исполнение;
- списание в дело;
- хранение, уничтожение.

Документооборот на предприятия



Принципы организации документооборота

- ✓ движение документов должно иметь минимальные возвраты на предыдущие ступени;
- ✓ документы должны направляться исполнителям в соответствии с их обязанностями, чтобы избежать дублирования операций.

Внешний и внутренний контуры документооборота



Функции традиционной организации делопроизводства

- документационное и организационное обеспечение деятельности организации;
- организация единого порядка работы с документами в подразделениях;
- организация индивидуальной и совместной содержательной подготовки документов в подразделениях;
- обмен документами внутри и между структурными подразделениями организации;
- создание унифицированных технологических процедур прохождения и обработки документов в подразделениях организации;

Функции традиционной организации делопроизводства

- использование унифицированных форм представления и обработки документов;
- регистрация всех поступающих в организацию документов с последующим направлением на рассмотрение корреспонденции руководству и в подразделения;
- регистрация, учет, издание, рассылка и возврат, обеспечение хранения и использования исходящих и внутренних документов, проектов документов;
- регистрация движения документов, включая направления, резолюции, отчеты о выполнении, согласование (визирование) документов;

Функции традиционной организации делопроизводства

- списание документов в архив и извлечение из дел; обеспечение сохранности, учета и использования документов;
- обмен информацией между работниками одного или нескольких структурных подразделений;
- контроль за своевременным исполнением поручений высших органов государственной власти, поручений и указаний руководства организации, писем и обращений граждан, обращений учреждений, организаций;
- проверка правильности и своевременности исполнения документов;

Функции традиционной организации делопроизводства

- создание надлежащих условий для документационного и организационно-технического обеспечения работы руководства организации, своевременное обеспечение полной, точной и достоверной информацией о состоянии подготовки и исполнения документов и поручений;
- проведение информационно-справочной и аналитической работы по вопросам документационного обеспечения управления;
- получение отчетов, в том числе статистических, на основе информации о документах и состоянии их исполнения.

Все перечисленные функции **формализованы** и закреплены соответствующими государственными и отраслевыми **стандартами и нормативными материалами.**

Это создает **основу для их автоматизации** с использованием информационных компьютерных технологий обработки документов.

В результате *появляется возможность внедрения в работу предприятия систем автоматизации делопроизводства и документооборота.*

Выводы

- Традиционные методы работы с документами становятся *неэффективными*;
- Все больше информации в мире циркулирует в электронном виде (всемирная паутина опутывает Землю);
- *Автоматизация делопроизводства* из простого желания превращается в суровую жизненную необходимость;
- Устойчивая перспективная работа с документами в любой организации требует внедрения *электронного делопроизводства, применения технологий информационно-поисковых систем.*

Проблемы традиционного бумажного документооборота

- ✓ потери документов (**в среднем 15% бумажных документов теряется безвозвратно**). Например, по сведениям компании Delphi убытки от потери документов в США составляют около 1 трлн долл. в год;
- ✓ неясность источников и назначения некоторых документов;
- ✓ переход документов к нежелательным лицам;
- ✓ затраты значительного времени для поиска необходимого документа (**до 30% рабочего времени тратится на поиск документации**);
- ✓ дублирование;
- ✓ затраты времени на согласование, а также утверждение документов и их рассылку;

Справка

(оценка американских экспертов компании Delphi Consulting)

- ✓ В США **ежедневно** генерируется более **1 млрд** страниц документов;
- ✓ В архивах хранится уже более **1,3 трлн** документов;
- ✓ **12%** деловой информации структурировано, представлено в электронной форме, хранится и управляется с помощью СУБД;
- ✓ **15%** информации неструктурировано, хранится в электронной форме (текстовая информация, используются технологии ИПС);
- ✓ **73%** информации традиционно хранится на бумаге. Организация быстрого и эффективного поиска такой документальной информации становится все более *неразрешимой проблемой*.

Три основные задачи автоматизации ДОУ

- **документирование** (создание документов, поддерживающих и регистрирующих управленческую деятельность, т.е. их подготовка, оформление, согласование и изготовление);
- **организация документооборота** (обеспечение движения, поиска, хранения и использования документов);
- **систематизация архивного хранения документов** (определение правил хранения создаваемой в организации информации, ее поиска и использования для поддержки принятия управленческих решений и деловых процедур).

Что дает внедрение системы электронного делопроизводства (СЭД)

- создаются условия для слаженной работы всех подразделений;
- упрощается работа с документами, повышается ее эффективность;
- увеличивается производительность труда в офисе на **25-50%**;
- сокращается время обработки и поиска документов более чем на **75%**;
- увеличивается оперативность доступа к информации;
- уменьшаются на **80%** расходы на оплату площади для хранения документов.

Тенденция перехода к электронному делопроизводству

- Соотношение количества бумажных и электронных документов через 5 лет составит 50 на 50%, через десять лет – 30 на 70%;
- Количество электронных документов удваивается за год, а бумажных документов растет только на 7% (данные компании XPLORE)

Отрицательные моменты в работе с электронными документами

- наличие даже нескольких отдельных компьютеров *не обеспечивает хранения*, а главное, *обработки всей документации*;
- *неэффективное применение компьютеров* в большинстве организаций. Чаще всего им отводится роль печатных машинок, а сетевая инфраструктура существует лишь для тривиального обмена файлами;
- *крайне слабая организация коллективной работы*. Спустя всего несколько месяцев пользователи оказываются не в состоянии разобраться не только в чужих файлах и документах, но и в своих собственных.

Особенности современных технологий делопроизводства

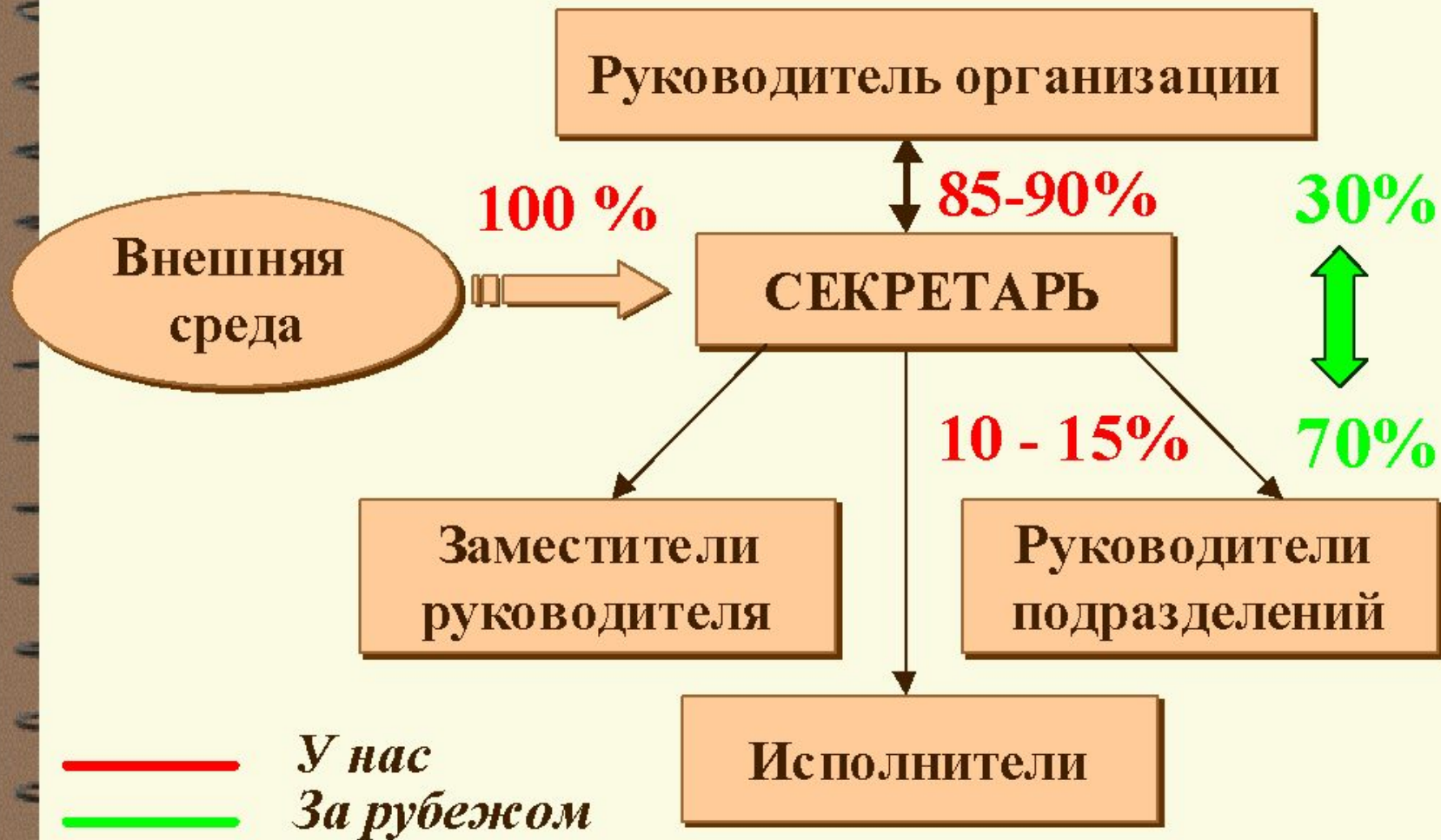
отечественная технология

- вертикальный характер движения документов (руководитель → исполнитель → руководитель)
- централизованный контроль
- специализированные службы
- высокая степень стандартизации
- делопроизводство отделено от непосредственной работы с документами
- важность бумажного документооборота

западная технология

- горизонтальный характер движения документов (документ → исполнитель)
- отсутствие централизованного контроля
- регистрация документов непосредственными исполнителями
- отсутствие специализированных служб
- жесткая схема автоматизации деловых процедур
- руководящее звено владеет компьютерными технологиями

Схема распределения секретарем ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ



Национальные особенности отечественного делопроизводства

- древнее происхождение и соблюдение традиций, накопленных за последние 175 лет;
- более строгое законодательство, требующее четкого документального подтверждения всех шагов предприятий практически в любых областях деятельности;
- последовательное и постепенное внедрение компьютерных технологий, обеспечивающих:
 - *сопровождение бумажного документооборота*
 - *снижение трудоемкости рутинных операций по обработке документов.*

Понятие электронного документа

Бумажный документ (или «твердая копия») написан или отпечатан на бумаге.

Электронный документ - это документ, в котором информация представлена в электронной форме, с реквизитами, необходимыми для признания его действительным.

При использовании электронного документа НЕ ТРЕБУЕТСЯ предоставления его копии на бумажном носителе.

Требования к электронному документу

- создается, обрабатывается, хранится, передается и принимается с помощью программных и технических средств;
- содержит реквизиты, подтверждающие его подлинность и целостность;
- отображается в форме, понятной для восприятия (на экране дисплея, на бумажном носителе).

Преимущества электронного документа

- ✓ простота внесения изменений;
- ✓ использование заготовленных форм документов (с реквизитами и стандартными фразами);
- ✓ экономия затрат при считывании информации с экрана монитора без распечатки на бумаге;
- ✓ оперативность передачи информации по электронной почте на любые расстояния;
- ✓ возможность передачи документа по электронной почте любому количеству адресатов;
- ✓ возможность архивации документов и защиты их от несанкционированного доступа.

Недостатки электронного документа

- недолговечность хранения по сравнению с бумажными документами;
- необходимость наличия технических средств для прочтения;
- возможность внесения несанкционированных изменений (при отсутствии электронной цифровой подписи - ЭЦП или других средств защиты).

Юридическая сила электронного документа

Требует решения ряда вопросов:

- разработка форм электронных документов;
- учет движения электронных документов;
- обеспечение регистрации электронных документов;
- создание механизма электронной цифровой подписи (ЭЦП), имеющей юридическую силу подписи на бумажном носителе.

Электронный документооборот

Это процесс движения, обработки , хранения и обмена электронными документами.

Электронный документооборот ориентирован на :

- максимальное использование электронных документов;
- изменение существующих традиций делопроизводства;
- постепенный отказ от бумажных носителей информации;
- повышение квалификационных требований к персоналу.

Автоматизация документооборота

В процессе автоматизации документооборота можно условно выделить четыре стадии:

- бумажный документооборот;
- бумажный документооборот с использованием автономных ПК;
- смешанный документооборот;
- безбумажный документооборот.

1



Бумажный документооборот
Средства подготовки документа –
печатная машинка

2



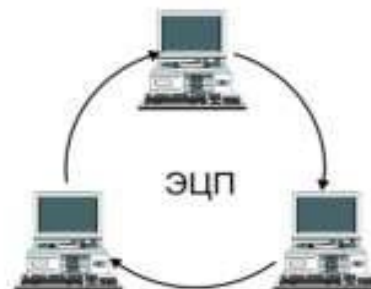
Компьютер –
средство подготовки документа,
регистрации и хранения

3



Компьютеры, объединенные в
локальную сеть, служат для
подготовки и хранения документа

4



Безбумажный обмен.
Юридическую силу документам
придает электронная цифровая
подпись (ЭЦП)

Бумажный документооборот



Бумажный документооборот
Средства подготовки документа –
печатная машинка

Все этапы документ проходит в бумажной форме. Еще недавно данный вид документооборота был доминирующим. Для регистрации бумажных документов использовались большие журналы или листы большого формата, которые по истечении определенного срока сдавались в архив.

Когда появились компьютеры, они заменили журналы и листы, положив начало бумажному документообороту с использованием автономных ПК.

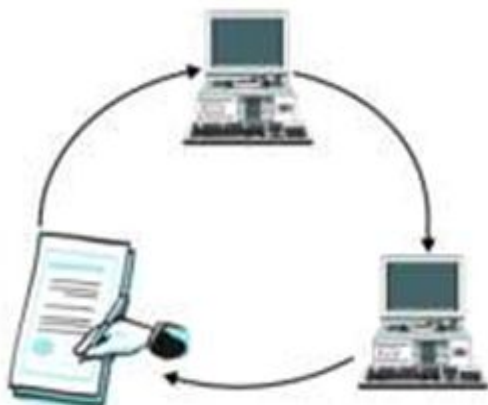
Бумажный документооборот с использованием автономных ПК



Компьютер –
средство подготовки документа,
регистрации и хранения

ПК используется для подготовки и регистрации документов. Возникает понятие электронного документа, который хранится исключительно в ПК. Однако преимущества электронного документа при отсутствии локальной сети могут быть реализованы лишь в незначительной степени. Передача, согласование и утверждение документов на этой стадии осуществляется в бумажном виде.

Смешанный документооборот

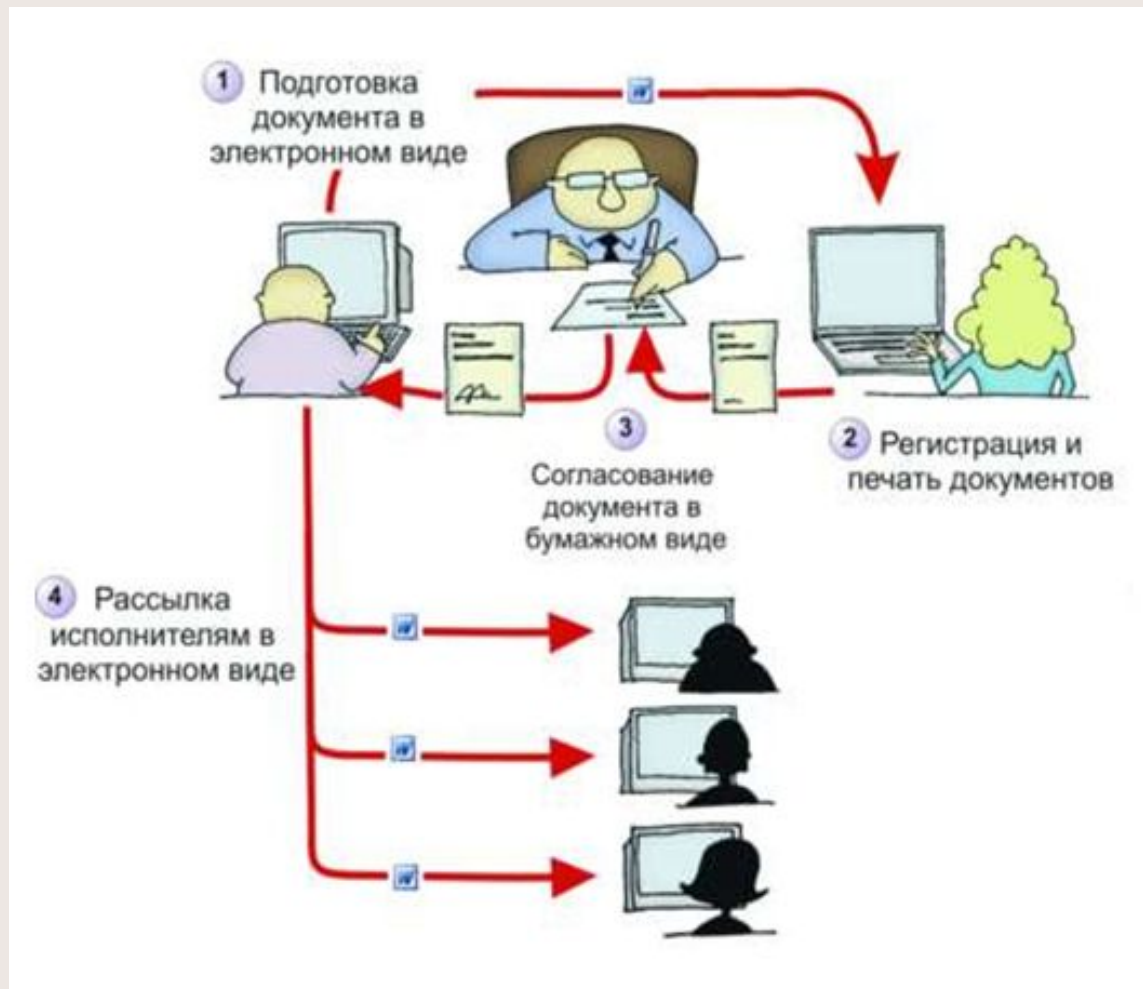


Компьютеры, объединенные в локальную сеть, служат для подготовки и хранения документа

Компьютеры, объединенные в локальную сеть, служат для подготовки, передачи и хранения документов, однако юридическую силу документ имеет только в бумажном виде.

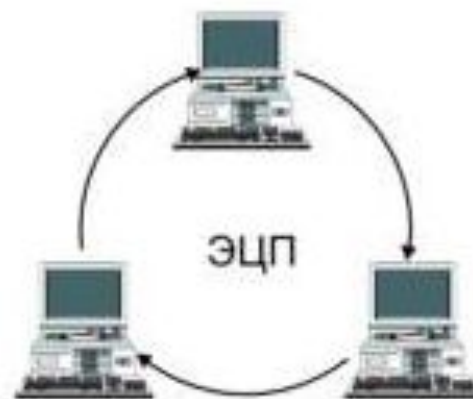
Согласование и утверждение финансовых и юридических документов осуществляется в бумажном виде.

Типичная схема смешанного документооборота



Безбумажный документооборот

Все операции с документами производятся в электронном виде.



Безбумажный обмен.
Юридическую силу документам
придает электронная цифровая
подпись (ЭЦП)

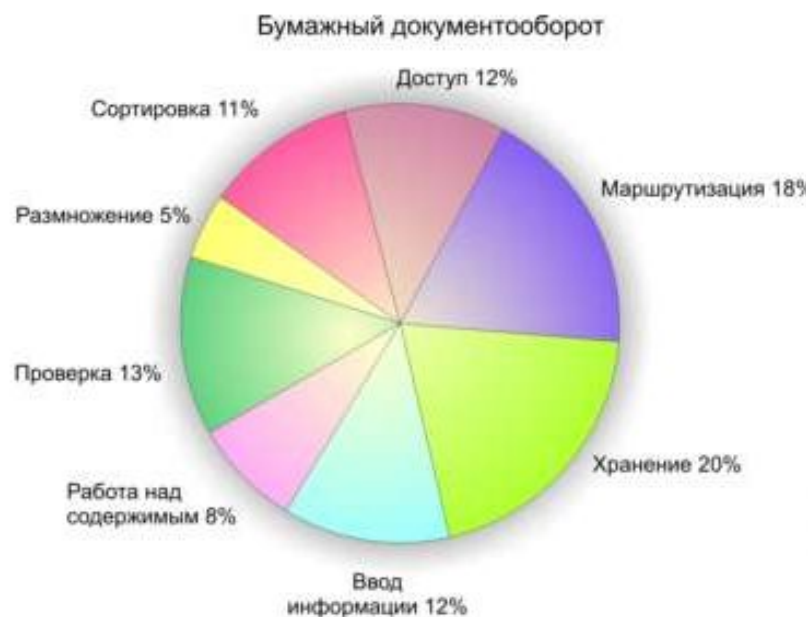
Юридическая сила электронного документа

Обеспечивается на базе использования **электронно-цифровой подписи ЭЦП** - механизма, который позволяет доказать, что автор электронного документа является именно тем, за кого себя выдает, и что документ не был изменен в процессе доставки.

ЭЦП используется в качестве **аналога собственноручной подписи или обычной печати** в случае юридического лица.

ЭЦП добавляется к блоку данных и позволяет получателю блока проверить источник и целостность данных и защититься таким образом от подделки.

Преимущества электронного документооборота



При замене бумажного процесса на цифровой сокращается время отдельных этапов работы с документами.

Полный переход на безбумажные технологии требует *решения ряда юридических вопросов*, а также *вложения средств*. На сегодня можно встретить все перечисленные виды документооборота.

Большинство предприятий и учреждений используют в организации документооборота компьютеры и локальные сети

Сегодня *бумажные документы* все еще *необходимы для соблюдения требований многих норм* - налогового законодательства, законодательства о бухгалтерском учете и т.п.

Основной причиной наличия смешанного документооборота является то обстоятельство, что *вопрос применения ЭЦП до сих пор не решен на государственном уровне.*

Классификация систем автоматизации делопроизводства

(По отношению к задачам делопроизводства и применяемым ИТ)

- СУД – Системы управления документами (DMS);
- САДП – Системы автоматизации деловых процессов (WMS);
- СОГР – Системы организации групповой работы (GroupWare);
- Электронные архивы;
- АСКИД – Автоматизированные системы контроля исполнения документов.

Сегодня на рынке существует довольно **большое число различных систем автоматизации**, в той или иной степени автоматизирующих делопроизводство организации.

Они имеют **разные названия**, например, САД – Система автоматизации делопроизводства, СЭДО – Система электронного документооборота и т.п.

Как бы ни называлась система, каких бы громких слов о ней не говорилось, нужно всего лишь внимательно **выяснить, *какие операции делопроизводства и в каком объеме система автоматизирует.*** И только после такого рода экспертизы можно решить, что представляет собой данная система и насколько она подходит организации.

Проблемы внедрения системы

- закупка необходимой техники,
- установка серверной и клиентских частей программного обеспечения,
- настройка системы на делопроизводство организации,
- обучение пользователей,
- первоначальное параллельное ведение бумажного и электронного делопроизводства.

**Сводная таблица систем
автоматизации документооборота
и делопроизводства по
различным классификационным
признакам**

Задачи документационного обеспечения управления

Программная система	Документирование		Организация работы с документами		Систематизация архива документов	
	организация ввода документов	совместная работа над документами	делопроизводство	документооборот	организация электронного архива	поиск документов
<i>Специализированные системы автоматизации делопроизводства и документооборота</i>						
Дело 8.6	+	+	+	+	+	+
LanDocs	+	+	+	+	+	+
DIS: Class Золушка	—	+	+	+	+	+
<i>Системы автоматизации документооборота</i>						
Office Media ЭСКАДО	— —	+ + +	+ + +	+ + +	— —	— —
<i>Системы управления потоком работ</i>						
Workflow WorkRoute	—	+	—	+	—	—
II LinkWorks	—	+	—	+	—	—
StaffWare	—	+ +	— —	+ +	—	—
<i>Электронные архивы документов</i>						
Excalibur Docs Open	—	—	—	—	+	+
Евфрат	— —	— —	— —	+ +	+ +	+ +
<i>Системы коллективной обработки документов</i>						
Group Wise	—	+	—	+	+	—

Вопросы ?



Конец!

