Автоматизация делопроизводства

Введение

Сначала некоторые термины, чтобы в дальнейшем не путать о чем идет речь.

Документированная информация (*документ*) – это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. [1]

*Делопроизводство* – это специфическое направление деятельности, которое занимается составлением, оформлением документов, их обработкой и хранением. [2]

Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления называется *документооборотом*. [3]

Вся документация организации делится на три документопотока:

* входящие (поступающие) документы;
* исходящие (отправляемые) документы;
* внутренние документы.

По отношению к каждому конкрет­ному исполнителю все документы, с которыми он имеет дело, делятся на несколько категорий:

* входящие, с которыми исполнитель не успел ознакомиться;
* в pa6оте, которые ждут его действий;
* на контроле, по которым он ожидает действий от других исполнителей.
* В технологической цепочке обработки и движения документов можно выделить этапы:
* прием и первичная обработка документов;
* предварительное рассмотрение и распределение документов;
* регистрация;
* контроль за исполнением;
* информационно-справочная работа;
* исполнение документов и отправка.

Принципы автоматизации делопроизводства

С точки зрения системы автоматизации делопроизводства, документ, как правило, распадается на тело документа — файл (файлы), вся содержательная работа с которым обычно ведется вне рамок системы делопроиз­водства, и регистрационную карточку, содержащую все ре­квизиты документа, с которой собственно и идет работа. Файлов может и не существовать, документ может оставать­ся в бумажной форме.

Автоматизированные системы делопроизводства делятся на два класса. К первому относятся системы управления электронными архивами. Их основные функции: регистрация новых документов, хранение, поиск и их извлечение с целью передачи в приложения, умеющие с ними работать. Ко второму классу относятся системы управления электронным документооборотом (СУЭД, DMS (Document Management System)). На них возложены функции управления документами на пути прохождения от одного пользователя - должностного лица к другому с возможностью контроля за их перемещением с фиксацией всех изменений и сопровождающих резолюций. В готовых системах одного класса могут встречаться функции другого класса.

В настоящее время основная концепция автоматизации документооборота базируется на принципах управления бизнес-процессами (потоками работ, WorkFlow), в ходе выполнения которых создаются и движутся документы. Иными словами, это организация и управление процессами создания документов на основе последовательной обработки различными пользователями других ранее существовавших документов. Но для функционирования систем класса WorkFlow, делопроизводственные процессы организации должны быть строго структурированы и формализированы, что встречается далеко не всегда. Поэтому система должна иметь функцию, позволяющую организовать и спланировать выполнение работ с документами, как по заранее предопределенным маршрутным технологическим схемам, так и с предоставлением исполнителям определенной свободы в принятии решения на своем уровне.

Из важнейших характеристик СУЭД специалисты обычно выделяют следующие:

* программная платформа (система, обеспечивающая хранение и поиск документов, а также система обмена сообщениями. В настоящее время используется архитектура “клиент /сервер”);
* поддержка распределенной обработки информации;
* возможности масштабирования (набор поддерживаемых платформ; максимальное число пользователей; число уровней вложенности структур);
* открытость архитектуры и возможность интеграции с другими приложениями;
* типы документов, с которыми работает система ( форматы документов; поддержка работы с составными документами и несколькими версиями документа; связи документов (один документ может быть ответом на другой или может быть порожден при исполнении предыдущего документа); совместное использование электронных и обычных (бумажных) документов);
* коллективная работа группы исполнителей над одним (или несколькими) документами;
* возможность работы по "свободной" схеме (без жесткой фиксации маршрутов);
* средства для определения маршрутных схем прохождения документов;
* возможности контроля за прохождением документов;
* способ оповещения должностных лиц;
* особенности настройки продукта для нужд конкретного заказчика (например, регистрационная карточка должна содержать все необ­ходимые реквизиты); наличие локализованного (русифицированного) интерфейса;
* средства регламентации доступа и криптозащиты;
* средства оповещения о нарушениях в регламенте прохождения документов;
* ориентация на традиционную российскую концепцию документооборота.

Системы управления электронными архивами характеризуются следующими функциями:

ВВОД.

*Система должна обеспечивать ввод, обработку, хранение, регистрацию документов, поступающих из множественных источников: по сети, с дисков, модемов и сканеров.*

ХРАНЕНИЕ.

Централизованное хранилище данных позволяет решить целый ряд проблем:

* возможность оперативного получения целостной и непротиворечивой информации;
* организация сбора, хранения и актуализации разрозненной информации;
* высокая надежность и управляемость системы, быстрый и подконтрольный доступ пользователей к информации;
* экономию средств за счет сосредоточения обслуживающего персонала в одном месте;
* возможность централизованного развития вычислительных средств.

АТРИБУТИВНЫЙ И КОНТЕКСТНЫЙ ПОИСК.

Функции систем автоматизации делопроизводства.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Функция | Описание |
| 1 | создание документа | Документ может создаваться либо самостоятельно в соответствующем редакторе (текстовом, графическом), либо на основе подготовленных шаблонов. |
| 2 | регистрация документа | Для каждого учетного документа формируется *регистрационно-контрольная карточка* (РКК), в которую заносятся сведения о документе. Регистрироваться могут как поступившие извне, так и созданные внутри организации документы. |
| 3 | письма и обращения граждан | Характеризуется тем, что связующим началом пакета документов является адресат - отправитель, даже в том случае, если он пишет по разным вопросам. |
| 4 | решения и распоряжения | Технология регистрации, обработки и контроля распорядительных документов: внешних – постановлений, указов, распоряжений вышестоящих организаций; внутренних - протоколов, приказов, распоряжений. Отличается от технологии обработки переписки тем, что на контроль ставится не только документ в целом, но и отдельные пункты, переписка и контроль ведется по каждому из них в отдельности. |
| 5 | рабочие папки пользователя | Понятие папки используется в системе для объединения документов по определенным признакам. Причем, зачастую в папке хранится не сам документ, а ссылка на него. Пользователь может свои рабочие папки создавать, удалять и обмениваться ими с другими пользователями. |
| 6 | контроль исполнения | Реализуется контроль исполнения документов, как на уровне автора резолюции, так и централизованный контроль с возможностью формирования сводок об исполнении контрольных документов. При контроле исполнения распорядительных документов на контроль ставится не только документ в целом, но и отдельные пункты. |
| 7 | обработка и хранение собственно документов | К регистрационной карточке может быть "прикреплено" любое число файлов, содержащих собственно документ в компьютерной форме представления (например, текст, аудио или видеоматериал и т.д.). Система должна обладать возможностью слияния документов, позволяющей сводить воедино отдельные файлы текстов и графики, формируя законченный документ. Современные системы, в том или ином виде, обеспечивают управление бумажными документами (они, как правило, зарегистрированы в архиве, но их тело находится на вполне материальной полочке и по требованию сотрудника перемещается на его рабочий стол). |
| 8 | работа с взаимосвязанными документами | Поддерживается возможность установления ссылок между регистрационными карточками документов, связанных тематически, отменяющих или дополняющих друг друга, повторными и т.д. Работая с документом, всегда можно просмотреть всю переписку по вопросу, ее историю, разосланные копии карточек по другим подразделениям, имея мгновенный доступ к каждой интересующей карточке. |
| 9 | движение документов, ввод резолюций и замечаний | Механизм движения документов (workflow*)*, обеспечивает обработку и передачу документов между пользователями системы. При этом основанием для автоматической передачи документа от одного должностного лица другому является факт вынесения резолюции или факт оформления отчета об исполнении документа. Маршрутизация движения документа может быть жестко заданной или может задаваться пользователем. Путь прохождения документа с момента передачи его руководителю на первичное рассмотрение до списания в дело фиксируется в зоне исполнителей регистрационной карточки. |
| 10 | функционирование вложенных подсистем | В систему делопроизводства организации входят подсистемы подразделений с своими функциями (учет, контроль, движение документов и др.). |
| 11 | отслеживание версий одного документа | При совместной работе нескольких пользователей над одним документом, много времени и сил отнимает проблема "версий" и проблема "копий и оригиналов". |
| 12 | учет номерных документов | Учет использования номерных документов. Формирование отчетности. |
| 13 | распределенная обработка; отправка документов (почта) | Процесс обработки документов должен быть единым для всех пользователей системы, независимо от территориального расположения рабочих станций, серверов, степени их удаленности и используемых видов связи. Для обмена информацией между пользователями в системе предусматривается электронная почта, в функции которой входит: служебная и личная переписка; автоматическая рассылка сообщений и уведомлений. Система позволяет формировать списки рассылки. |
| 14 | работа через Интернет | В системе реализуется Web- сервер делопроизводства, обеспечивающий доступ к данным о документах и самим документам с любого локального или удаленного компьютера через сеть Internet (Intranet). Пользователю предоставляется возможность для формирования запроса на поиск документа или группы документов, зарегистрированных в системе. |
| 15 | поиск документа по реквизитам | Поиск документа может осуществляться по реквизитам, по теме, по указанным заранее ключевым словам. |
| 16 | контекстный поиск | Существует возможность поиска документов по контексту, то есть по полному значению текстового поля или по отдельным словам или их частям. Причем поиск производится не только в регистрационной карточке, но и непосредственно в документе. |
| 17 | архивирование документов | После обработки, подписанные документы помещаются в архив. Документы из архива редактировать нельзя, их можно читать или удалять. АРМ администрирования архива позволяет настраивать режимы архивирования и восстановления документов, устанавливать права доступа к архивам. |
| 18 | списание документа в дело | По завершении работы над документом он списывается в дело. Далее документ либо передается на архивное хранение, либо уничтожается в соответствии с правилами архивного хранения, принятыми на предприятии. В автоматизированной системе списание документа в дело осуществляется путем занесения в регистрационную карточку соответствующей записи. |
| 19 | ведение словарей и справочников | К справочникам системы относятся: пользователи, подразделения, организации, граждане, тематические рубрикаторы документов, стандартные тексты, номенклатуры дел, грифы доступа, списки рассылки. В некоторых системах можно самостоятельно создавать новые таблицы справочников. |
| 20 | справочно-аналитическая работа; получение отчетов | В системе формируются типовые отчеты и графики (справки, сводки, журналы, списки документов). Так же имеется возможность загружать генератор отчетов и графиков. При работе регистрируются действия системы, действия пользователей. |
| 21 | настройка системы | Специализированный инструментарий позволяет в автоматизированном режиме спроектировать систему, сгенерировать отчетные формы и связи между ними, настроить механизмы репликации, настроить механизмы доступа к данным. |
| 22 | открытость системы | Система может обеспечивать COM-интерфейс, при этом сторонние разработчики могут наращивать возможности системы собственными дополнениями. Возможен вариант приобретения генеральной лицензии, позволяющей вносить модификации в исходные тексты. Предоставляется необходимая документация на систему. |
| 23 | регламентация прав доступа | Права пользователя в системе регламентируют как права доступа к картотекам и документам в соответствии с их грифами, так и набор функций, доступных данному пользователю (регистрация, редактирование, списание документа в дело, снятие с контроля и т.д.). При необходимости сотрудникам подразделений можно дать возможность работать только с документами своего подразделения. Документы других подразделений будут им недоступны вообще или доступны только для просмотра. |
| 24 | масштабирование системы | Работоспособность системы не должна зависеть от числа пользователей, от уровня вложенности структур. |
| 25 | делегирование права подписи | В системе предусмотрена электронная подпись документов и резолюций на документы. При необходимости возможно делегирование права подписания одного документа или настройка автоматического делегирования для всех документов, поступающих на подпись к руководителю. |
| 26 | защита информации | Каждое рабочее место может быть защищено паролем от попытки несанкционированного доступа к информации и выполнения действий от лица пользователя. |
| 27 | соответствие требованиям действующих делопроизводственных стандартов. | Система должна соответствовать существующей делопроизводственной практике, поддерживать полный жизненный цикл документа в организации: от его первичной регистрации до списания в дело. Система должна пройти государственную сертификацию на соответствие ГОСТов по делопроизводству.  Создание систем делопроизводства для организаций, имеющих особые требования по защите информации, проводятся с учетом требований Гостехкомиссии и ФАПСИ. Необходимо обеспечить совместимость системы с любыми специальными средствами защиты информации, в том числе сертифицированными, что позволит согласовать ее использование с уже действующими стандартами безопасности. |