Название реферата: Системы управления документами, их функции

Содержание

Введение

Системы управления документами, их функции

Основные функции СУД

Архитектура СУД

Хранилище документов

Система управления документооборотом

Коммуникационная среда

Интеграционные компоненты

Системные компоненты

Заключение

Список литературы

Введение

Система управления документами (СУД)[1] — система, обеспечивающая работу с документами.

Информация, которая находится в разрозненно хранящихся документах, содержит много ценного, выявляемого только при обработке. Этой цели отвечает СУД, обеспечивающая управление документами, т.е. способная создавать, хранить, искать, извлекать, редактировать и рассылать документы.

Главная функция этой системы — поиск и индексирование документов, что позволяет быстро определять местонахождение и отслеживать их состояние.

Важно также знать, кто пользуется документами в любой момент времени.

Часть I. Системы управления документами, их функции

Компания IDC дает следующее определение рынка Систем Электронного Управления Документами:

"Системы электронного управления документами (ЭУД) обеспечивают процесс создания, управления доступом и распространения больших объемов документов в компьютерных сетях, а также обеспечивают контроль над потоками документов. Типы файлов, которые, как правило, поддерживают системы ЭУД,

включают текстовые документы, образы, электронные таблицы, аудио-, видеоданные и документы Web. Обычными возможностями систем ЭУД являются

создание документов, управление доступом, преобразование и безопасность".[2]

Основными функциями СУД являются:

. прием, регистрация и учет документов;

. упорядочение и классификация документов;

. обработка документов;

. дописывание комментариев к документам;

. поиск документов по названиям разделов, ключевым словам;

. создание личных библиотек документов;

. изменение конфигурации документов;

. контроль версий документов при их модификации;

. предоставление возможности удаленного доступа к документам;

. управление информацией в базе данных;

. обеспечение безопасности данных, разрешение доступа к документам только определенным пользователям;

. пересылка и рассылка документов;

. администрирование учета и архивирования данных.

Система управления документами должна также обладать возможностью редактирования и слияния документов, включения в них звуковых фрагментов, видеофильмов, изображений и текстов. СУД обеспечивает постоянное обновление информации, входящей в документы.

Поиск документов должен осуществляться в соответствии с разнообразными их

характеристиками: дата создания, авторы, организация, рассматриваемая тема,

тип документа. Управление документами наиболее эффективно осуществляется в

сети предприятия, но все шире используется доступ к информации через

глобальные сети.

СУД можно разбить на пять подсистем[3], решающие самостоятельные задачи

(см. таблицу).

|Задача |Подсистемы СУД |

|Документы нужно надежно хранить |Централизованное хранилище |

|и быстро находить |электронных документов |

|Документы нужно обрабатывать |Система управления |

|в соответствии с действующими |документооборотом |

|процедурами | |

|Участники процессов должны иметь |Коммуникационная среда |

|эффективные средства взаимодействия | |

|СУД должна быть связана с другими |Интеграционные компоненты |

|компонентами информационной системы | |

|Все это должно на чем-то работать |Системные компоненты |

Хранилище документов

Создается единая база данных на сервере, которая позволяет надежно хранить

документы, систематизировать их и быстро находить нужную информацию. При

этом реализуется важнейший принцип СЭУД: документ хранится в единственном

экземпляре в месте, хорошо защищенном от несанкционированного доступа.

Бумажные документы попадают в хранилище в результате их сканирования, а

электронные — прямо из той программы, в которой они создаются.

Для быстрого поиска документов хранилище снабжается механизмом сквозного

или, как его еще называют, полнотекстового поиска, позволяющим за очень

короткое время найти нужный документ по содержащимся в нем ключевым словам.

Система управления документооборотом

Документооборот обычно рассматривается в рамках одной компании, и является

отражением ее бизнес-процессов, а способы управления ими у каждой фирмы

уникален.

Кроме того, любая успешно действующая организация непрерывно меняется.

Создание новой продукции, приобретение нового бизнеса, завоевание новых

рынков вызывают изменения в организационной структуре, в управленческих

процедурах, в формах и маршрутах движения документов. Чтобы успеть за этими

изменениями, нужно использовать для автоматизации рабочих процедур

специальные программные средства.

С помощью конструктора бизнес–процедур процесс обработки документов можно

представить как последовательность шагов. На каждом шаге обработки

документа определяется, что следует сделать с документом и кто должен быть

исполнителем. По окончании шага система автоматически вычисляет, куда направить документ дальше, и происходит автоматическое уведомление следующего исполнителя. При этом все участники процесса могут наблюдать его в виде наглядной диаграммы и видеть, на какой стадии обработки находится документ.

Чтобы обеспечить эффективное взаимодействие участников автоматизированного

документооборота, СУД требуется некая "сигнальная система". Обычно это электронная почта. По электронной почте сотрудники получают извещения о событиях, происходящих

в системе, таких как появление новых документов, поступление документа на

рассмотрение, нарушения контрольных сроков. Извещение, как правило,

содержит гиперссылку, которая позволяет открыть соответствующий документ из

централизованного хранилища.

В последнее время популярными становятся также средства обмена сообщениями,

позволяющие участникам бизнес-процессов, в том числе и между различными

организациями, общаться "в режиме реального времени": получать информацию о

наличии друг друга на рабочем месте, обмениваться текстовыми сообщениями, а

также проводить аудио- и видеоконференции.

Интеграционные компоненты

СУД - это всего лишь одна из компонент информационной системы, причем, как

правило, создается она не в первую очередь. И, конечно, СУД должна быть

интегрирована в общую среду таким образом, чтобы не возникало участков с

"ручной" обработкой информации

Системные компоненты

Техническими средствами, позволяющими обеспечить функционирование СУД,

являются информационные магистрали, серверы, дисковые массивы, библиотеки

оптических дисков, сканеры для массового ввода документов и

специализированное серверное программное обеспечение.

# РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ

При функционировании системы автоматизированной обработки информации в схемы должны быть включены вычислительные центры и все пункты обработки документов с помощью средств вычислительной техники. Организация документооборота в условиях применения средств вычислительной техники должна обеспечивать совместимость ручной и автоматизированной обработки документов.

Порядок обработки поступающих документов*.* Документы, поступающие в организацию, в том числе созданные с помощью средств вычислительной техники, проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию, рассмотрение руководством и доставляются исполнителям. На полученном документе проставляется регистрационный штамп.

Документы с грифом «лично» или адресованные общественным организациям в экспедиции не вскрываются, а передаются по назначению. Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на требующие обязательного рассмотрения руководством и направляемые непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям. Предварительное рассмотрение осуществляется, исходя из оценки содержания документов, на основании установленного в организации распределения обязанностей.

Без предварительного рассмотрения передаются по назначению документы, адресованные непосредственно в структурные подразделения. Предложения, заявления и жалобы граждан передаются в подразделения по рассмотрению писем граждан.

Документы, адресованные руководству организации или не имеющие указания конкретного должностного лица либо структурного подразделения, предварительно рассматриваются в службе документационного обеспечения. На рассмотрение руководства передаются документы, полученные из правительственных и вышестоящих органов, содержащие информацию по принципиальным вопросам деятельности организации и требующие  решения руководства. Остальные документы после предварительного рассмотрения службой документационного обеспечения направляются исполнителям.

Обработка и передача документов исполнителям должны осуществляться в день поступления документов в службу документационного обеспечения или в первый рабочий день при их поступлении в нерабочее время. Документы, решения по которым исполняются несколькими структурными подразделениями, передаются им поочередно или одновременно в копиях. Подлинник передается ответственному исполнителю, названному в резолюции первым. Необходимость размножения документов и количество копий определяются лицом, организующим исполнение. При необходимости безотлагательного решения по поступившему документу допускается ознакомление исполнителя с его содержанием до рассмотрения документа руководством организации.

Порядок обработки отправляемых документов*.* Перед упаковкой проверяется правильность оформления документов, наличие приложений, соответствие количества экземпляров количеству адресатов. Неоформленные или неправильно оформленные документы подлежат возврату исполнителю на доработку. На заказную корреспонденцию составляется опись рассылки, в которой сотрудник экспедиции проставляет свою фамилию и дату отправки.

Отправка машиночитаемых документов производится в упаковке, соответствующей техническим требованиям и сохранности носителей и записанной на них информации. Отправка машиночитаемых документов производится при наличии сопроводительного письма. Копия сопроводительного письма подшивается в дело на общих основаниях. Документы, поступающие для отправки, должны обрабатываться и отправляться в тот же день или не позднее следующего рабочего дня.

Передача документов внутри организации*.* Передача документов между структурными подразделениями производится через инспекторов (секретарей) структурных подразделений или лиц, ответственных за документационное обеспечение. Документы передаются с соответствующей отметкой в регистрационной форме. Передача документов на ВЦ для обработки, а также получение документов с ВЦ осуществляются через секретаря структурного подразделения или лицо, ответственное за документационное обеспечение.

Учет количества документов*.* Учет должен производиться в комплексе с другими мероприятиями по совершенствованию работы с документами. Осуществляется как полный, так и выборочный учет документов организации (по структурным подразделениям или группам документов). Отдельно учитываются предложения, заявления и жалобы граждан. При подсчете количества документов за единицу учета принимается каждый экземпляр, в том числе размноженный и машинописный. В службах оперативного размножения и машинописных бюро проводится учет создаваемых копий документов.

Подсчет количества машиночитаемых документов осуществляется по учетным карточкам и журналам учета работы вычислительного центра. Результаты учета документов обобщаются службой документационного обеспечения и представляются руководству организации для выработки мер по совершенствованию работы с документами.

Согласно ГОСТ P 6.30-97 учету подлежат также полиграфические исполненные бланки документов с воспроизведением Государственного герба РФ и гербов субъектов РФ. На гербовых бланках типографским способом или нумератором проставляют порядковые номера. Учет бланков ведется отдельно по всем видам (в карточке или журнале).

При учете бланков необходимы следующие реквизиты: при поступлении — наименование вида гербового бланка; дата поступления; номер сопроводительного документа; наименование организации — поставщика гербовых бланков; при выдаче — наименование вида гербового бланка; количество экземпляров; серия и номера гербовых бланков; наименование структурного подразделения, организации, фамилия и инициалы должностного лица — получателя гербовых бланков; расписка в получении; примечания (отметка об уничтожении и т.д.). Контроль за изготовлением и использованием гербовых бланков возлагается на службу документационного обеспечения управления. Регистрационно-учетные формы включают в номенклатуру дел организации. Допускается тиражирование документов на бланках для рассылки при условии заверенья каждой копии печатью организации.

Информационно-поисковая система (ИПС) для работы с документами организации*.* В организациях создаются ИПС ручного типа, механизированные, автоматизированные. ИПС включает регистрацию и индексирование документов, создание на их основе информационно-поисковых массивов (картотек, массивов на машинных носителях) и оперативное хранение документов. Для достижения информационной совместимости поисковых массивов организаций отрасли необходима централизованная разработка классификаторов: типовой номенклатуры дел, классификатора корреспондентов, классификатора структурных подразделений (при наличии типовых структур), классификатора названий видов документов и аспектов деятельности организации, содержащихся в предложениях, заявлениях и жалобах граждан, и др.

Правила регистрации и индексирования документов*.* Регистрация документов — фиксация факта создания или поступления документа путем проставления на нем индекса с последующей записью необходимых сведений о документе в регистрационных формах.

Индекс документа состоит из порядкового номера в пределах регистрируемого массива документов, который, исходя из задач поиска, дополняется индексами по номенклатуре дел, классификатором корреспондентов, исполнителей и др. В индексе документа соблюдается следующая (или обратная) последовательность его составных частей: порядковый регистрационный номер, индекс по номенклатуре дел, индекс по используемому классификатору. Составные части индекса отделяются друг от друга косой чертой.

Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях (распорядительные, плановые, отчетные, учетно-статистические, бухгалтерские, финансовые и др.), как создаваемые и используемые внутри организации, так и направляемые в другие организации и поступающие из вышестоящих, подведомственных и других организаций и частных лиц. Регистрации подлежат как традиционные машинописные (рукописные) документы, так и создаваемые средствами вычислительной техники.

Документы регистрируются в организации один раз: поступающие — в день поступления, создаваемые — в день подписания или утверждения. При передаче зарегистрированного документа из одного подразделения в другое оно повторно не регистрируется.

# ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ДОКУМЕНТОВ

Контролю подлежат документы, требующие исполнения. Контроль исполнения включает постановку документа на контроль, проверку своевременного доведения документа до исполнителя, учет и обобщение результатов контроля исполнения. Контроль осуществляют руководители, служба документационного обеспечения и ответственные исполнители. Контроль исполнения организационно-распорядительных документов осуществляется по поручению руководства организации специальной службой, входящей в состав управления делами, канцелярии, общего отдела и т.п., или специально назначенным лицом. Контроль исполнения документов других систем документации (плановой, по материально-техническому снабжению и т.д.) ведется по поручению руководителей в соответствующих структурных подразделениях.

Сроки исполнения документов исчисляются в календарных днях с даты подписания (утверждения) документа, а для документов, поступивших из других организаций – с даты их поступления. Сроки исполнения документов установлены в Типовой инструкции по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации, утвержденной по распоряжению Правительства РФ от 24.06.92 № 1118-р председателем комитета по делам архивов. Индивидуальные сроки устанавливаются руководителями. Конечная дата исполнения указывается в тексте документа или в резолюции руководителя.

Изменение срока исполнения производится только по указанию руководителя в следующем порядке: типовые сроки – принятием нового акта, индивидуальные – распоряжением руководителя, который их установил. Документ считается исполненным и снимается с контроля после выполнения заданий, запросов, сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам и или другого документированного подтверждения исполнения. Результаты исполнения отмечаются на документе, в регистрационно-контрольной карточке и на экземпляре ответа, остающемся в организации. При контроле исполнения используются экземпляры РКК, заполняемы при регистрации документов.

Службой контроля осуществляются следующие операции: формирование картотеки контролируемых документов; направление карточки контролируемого документа в подразделение-исполнитель; выяснение в структурном подразделении фамилии, имени, отчества и телефона конкретного исполнителя; напоминание подразделению-исполнителю о сроке исполнения; получение информации о ходе и результатах исполнения; запись хода и результатов исполнения в карточке контролируемого документа; регулярное информирование руководителей о состоянии и результатах исполнения; сообщение о ходе и результате исполнения документов на оперативных совещаниях, заседаниях коллегиальных органов; снятие документов с контроля по указанию руководителей; формирование картотеки исполненных документов.

Карточки контролируемых документов (контрольная картотека) систематизируется по срокам исполнения документов, по исполнителям, группам документов (приказы министра, решения коллегии и др.). Проверка хода исполнения осуществляется на всех этапах до истечения срока в следующем порядке:

- Заданий последующих лет – не реже одного раза в год

- Заданий последующих месяцев текущего года – не реже одного раза в месяц

- Заданий, поручений текущего месяца – каждые десять дней и за пять дней до истечения срока.

Если документ пересылается на исполнение в подведомственную организацию с последующим информированием о результатах рассмотрения, вместе с документом отправляется два экземпляра регистрационно-контрольной карточки. После исполнения один экземпляр карточки возвращается с указанием даты исполнения и содержания соответствующих мероприятий. В структурных подразделениях контроль исполнения документов ведется на общих основаниях. Служба документационного обеспечения или лицо, ответственное за документацию, учитывают и обобщают данные о ходе и результатах исполнения документов в сроки, установленные руководителем, но не реже одного раза в месяц.

Формирование дел – группировка исполненных документов в дела в соответствии с номенклатурой дел. Дела формируются в организациях централизовано или децентрализовано. Формированием дел в структурных подразделениях занимаются лица, ответственные за документацию. Контроль за правильным формированием дел в организации и ее структурных подразделениях осуществляется службой документационного обеспечения или лицом, ответственным за документацию.

При формировании дел необходимо соблюдать следующие общие правила: помещать в дело только исполненные, правильно оформленные документы в соответствии с заголовками дел по номенклатуре, помещать вместе все документы, относящиеся к разрешению данного вопроса, посещать приложения вместе с основными документами, группировать в дело документы одного календарного года, за исключением переходящих дел, раздельно группировать в дела документы постоянного и временного сроков хранения, помещать в дело на общих основаниях.

В дело не должны помещаться документы, подлежащие возврату, лишние экземпляры, черновики; дело не должно превышать 250 листов.

# ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

Номенклатура дел – это систематизированный перечень заводимых в организации дел с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке. Номенклатура дел составляется в целях обоснованного распределения документов и формирования дел, обеспечения поиска документов и учета дел. Она является классификационным справочником и используется при построении информационно-поисковой системы. Различают три вида номенклатуры дел: типовую, примерную и номенклатуру для организации.

Типовая номенклатура дел составляется для однородных по характеру деятельности и структуре организаций. Она устанавливает типовой состав дел с единой системой индексации в отрасли и является нормативным документом. Примерная номенклатура дел устанавливает примерный состав дел для однородных по характеру деятельности, но разных по структуре организаций с указанием их индекса и носит рекомендательный характер.

Типовые и примерные номенклатуры дел разрабатываются службами документационного обеспечения министерств и ведомств РФ, утверждаются их руководителями. Перед утверждением типовые и примерные номенклатуры согласовываются с Центральной экспертной комиссией (ЦЭК, ЭК) министерства (ведомства) или организации, имеющих подведомственную сеть, на которую распространяется типовая (примерная) номенклатура дел. Затем они подлежат согласованию с организациями государственной архивной службы.

Номенклатура для организации составляется службой документационного обеспечения на основе номенклатуры дел структурных подразделений. Номенклатура дел организации, предварительно согласованная с ЦЭК (ЭК) организации, согласовывается с экспертно-проверочной комиссией (ЭПК) государственного архива, куда документы поступают на государственное хранение, и утверждаются руководителем организации. Организации, не сдающие документы на государственное хранение, номенклатуру дел согласовывают с ЦЭК или ЭК вышестоящей организации либо с ее руководителем.

При составлении номенклатуры дел организации следует руководствоваться типовыми и примерными номенклатурами дел, типовыми и ведомственными перечнями с указанными в них сроками хранения. В номенклатуру дел включаются заголовки дел, отражающие все документируемые участки работы организации. В том числе указываются справочные и контрольные картотеки, личные дела. Каждое дело, включенное в номенклатуру, должно иметь индекс. Индекс дела состоит из индекса структурного подразделения (по классификатору структурных подразделений) и порядкового номера дела в пределах распределения. При наличии в деле нескольких томов (частей), индекс проставляется на каждом томе с добавлением «т. 1», «т. 2» и т.д.

Номенклатуру дел в организации составляют по установленным нормам, печатают в необходимом количестве экземпляров. Первый экземпляр номенклатуры дел организации хранится в службе документационного обеспечения управления (ДОУ), второй используется в службе ДОУ в качестве рабочего, третий используется в ведомственном архиве, с которым согласовывалась номенклатура дел и куда документы поступают на постоянное хранение. Номенклатура дел составляется и согласовывается заново в случае коренных изменений функций и структуры организации, но не реже одного раза в пять лет. Ежегодно уточняется, утверждается руководством организации и вводится в действие с 1 января следующего года.

В течение года в утвержденную номенклатуру дел вносятся сведения о заведении дел, о включении новых дел и т.д. По окончанию года в нее вносятся итоговые сведения о категориях и количестве заведенных дел. Итоговая запись номенклатуры дел организации составляется на основе итоговых записей номенклатур дел структурных подразделений.

Дела организации подлежат оформлению при их заведении и по завершении года. Оформление дел включает комплекс работ по их технической обработке и проводится сотрудниками соответствующих структурных подразделений при методической помощи и под контролем ведомственного архива. Правильно оформленные документы в делах помогут в создании хорошего архивного фонда области, края, региона. В некоторых регионах изданы законы об архивном фонде. В зависимости от сроков хранения проводится полное или частичное оформление дел. Дела постоянного, долговременного хранения и по личному составу подлежат полному оформлению, которое предусматривает подшивку или переплет дела, нумерацию листов в деле, составление листа – заверителя дела, составление в необходимых случаях внутренней описи документов, оформление реквизитов обложки дела. Дела временного (до 10 лет включительно) хранения не подшиваются, листы в них не нумеруются, документы в них хранятся в скоросшивателях.

Обложка дел постоянного и долговременного хранения оформляется по установленной форме. По окончании года в надписи на обложках дел постоянного и долговременного хранения вносятся уточнения: проверяется соответствие заголовков дел на обложке содержанию подшитых документов, в необходимых случаях в заголовок дела вносятся дополнительные сведения (проставляются номера приказов, протоколов, виды и формы отчетности и т.п.). Дата на обложке должна соответствовать году заведения и окончания дела. В деле, содержащем документы за более ранние годы, чем год образования дела, под датой вносится запись: «Имеются документы за годы». На обложках дел, состоящих из нескольких томов (частей), проставляются крайние даты документов каждого тома (части). При обозначении точной календарной даты указываются число, месяц и год, или год, месяц и число. Число и год обозначаются арабскими цифрами, название месяца пишется словами. При обозначении календарной даты допускается сокращенное цифровое написание, в том случае если это будет приводить к неоднозначности толкования даты.

На обложке может проставляться карандашом по согласованию с ведомственным архивом номер дела по описи, номер описи и фонда.

При изменении названия организации (ее структурного подразделения) в течение периода, охватываемого документами дела, или при передачи дела в другую организацию (структурное подразделение) на обложке дописывается новое название этой организации (структурного подразделения). Надписи на обложках дел постоянного и долговременного хранения следует производить четко черными светостойкими чернилами или тушью.

На завершенные дела постоянного, долговременного хранения и дела по личному составу, прошедшие экспертизу ценности и оформление в соответствии с приведенными выше требованиями, ежегодно составляются описи. На дела временного хранения описи не составляются. Описи дел структурных подразделений составляют работники, ответственные за документацию, под непосредственным методическим руководством ведомственного архива.

Описи составляются отдельно на дела постоянного хранения, на дела долговременного хранения, на дела по личному составу и иные однотипные дела (научные отчеты по темам, судебные и следственные дела, рационализаторские предложения и т.п.).

В организациях, имеющих большой объем документов по каждому структурному подразделению, описи на дела постоянного хранения составляются ежегодно каждым подразделением под непосредственным методическим руководством ведомственного архива. Описи, подготовленные структурными подразделениями, служат основой для подготовки сводной описи организации, которую готовит ведомственный архив и по которой он сдает дела на государственное хранение.

В организациях, с небольшим объемом ежегодно образующихся дел допускается включать в опись дела за несколько лет. Описи дел по личному (личных дел) могут составляться за несколько лет со сплошной нумерацией дел. Описи дел составляются по установленной форме в двух или трех экземплярах. При передаче дел из структурного подразделения в ведомственный архив на всех экземплярах описи против каждого дела, включенного в нее, делается отметка о наличии дела. В конце каждого экземпляра описи указываются цифрами и прописью количество фактически переданных (принятых) дел, проставляются подписи сотрудников, осуществляющих прием-передачу чисел, указывается дата. При передаче особо ценных дел проверяется количество листов в делах.

Вместе с делами из структурных подразделений в ведомственный архив передаются регистрационно-контрольные карточки на документы, регистрационные журналы и другие регистрационные формы, которые включаются в опись как отдельные единицы хранения.

Заключение

Управление документами лишь часть глобальной системы, частью которой может является и простое хранилище файлов или электронная почта. В своем развитии подобные системы стремятся к воплощению идеала – системы управления знаниями, обычно на корпоративном уровне.

Как показывает практика, внедрение СУД проходит поэтапно, отдельными составляющими, некоторые из которых, бывает, и вовсе не приживаются в конкретном бизнес-процессе.

Следует отметить, что потребность в таких системах появляется у организаций

(фирм) прежде, чем у них появляется финансовая возможность, готовые системы

могут стоит не одну сотню тысяч долларов, и ещё столько же внедрение. В

России использование импортных СУД осложнено их неприспособленностью к

условиям нашей действительности.

Список литературы

1. Как управлять документами в современной организации, Виктор Таранов,

2003г., http://www.directum.ru/514280.shtml.

2. Гипертекстовый энциклопедический словарь по информатике, 2004г.,

http://ibd.tsi.lv/sart.pl?T1=QEP.

3. Системы Управления Документами, Алексей Жданов, 2003г.,

http://www.naumen.ru/go/company/press/judgement.

4. Захаров О. Что такое электронный документооборот. Компьютер пресс.

1997г., № 4, с. 79-82.

5. Фельзер А.Б., Миссерман М.М. Делопроизводство: Справочное пособие.