



## **Введение**

В современных организациях происходит широкий обмен информацией: с деловыми партнерами, органами государственной власти, со своими территориальными подразделениями. Большая часть информации передается в виде документов на бумажном носителе. В последние годы происходит значительное увеличение объема информации, проходящей по электронным каналам, в том числе и электронных документов.

Тема данной курсовой работы является актуальной, прежде всего тем, что даже традиционный (бумажный) документооборот немалозначим без автоматизации и использования электронных документов. Главной задачей сегодня является переход от дискретной формы электронного документооборота к целостной, комплексной, непрерывной информационной технологии.

Когда мы говорим об электронном документе, всегда необходимо помнить, что этот документ все стадии своего жизненного цикла проходит именно в электронно-цифровом виде. Иначе говоря, такие документы мы создаем, передаем во времени и пространстве, храним или уничтожаем только в электронно-цифровом виде.

Несмотря на высокие темпы развития информационных технологий, электронные документы еще мало применяются в управлении. Кроме общих (технических, технологических и др.) причин, недостаточное применение электронной документации в России усугубляется рядом факторов, создающих препятствия для широкого внедрения и эффективного использования электронных документов в организациях.

К числу таких негативных факторов относятся:

несовершенная нормативная правовая база, не всегда учитывающая возможности современных информационных технологий;

недостаточное развитие информационных технологий в области управления;

неготовность многих организаций к применению эффективных технологий управления;

отсутствие в стране целостной информационной инфраструктуры и эффективной информационной поддержки рынков товаров и услуг;

недостаточный уровень подготовки кадров в области использования информационных технологий.

Тем не менее, процессы информатизации активно идут на всех уровнях управления, многие мероприятия, направленные на развитие информационных технологий, реализуются или планируются к реализации в рамках федеральных, региональных и ведомственных программ.

Целью данной курсовой работы является изучение внедрения электронного документооборота на современном предприятии.

Для достижения поставленной цели предлагается решить ряд задач:

Изучить нормативные основы внедрения электронного документооборота;

Рассмотреть этапы внедрения электронного документооборота;

Проанализировать оценку эффективности электронного документооборота.

В литературе данная тема проанализирована неполно.

Научным сотрудником отдела ДООУ ВНИИДАД Т.Р.Белой рассмотрены организационные вопросы проектирования автоматизированной системы ДООУ, стадии и этапы создания АСДООУ, основные требования к техническому заданию на проектирование АС и к приемочной документации на АС.

Ю.М.Кукарина подробно характеризует нормативную базу затрагивающую вопросы формирования понятий «электронный документ» и «электронная цифровая подпись». Автор рассматриваются первые нормативно-правовые и методические документы об электронном документе, ГОСТы 1994 г. об электронной цифровой подписи, электронный документ в законодательных актах и Федеральный закон об электронной цифровой подписи.

П.Московская раскрывает преимущества электронного документооборота. Автор А.В.Бадина отмечает особенности автоматизации документооборота российских предприятий, обозначает наиболее типичные пути осуществления этого процесса и перспектив развития рынка СЭД.

В.Э.Баласанян подчеркивает потребности организаций в автоматизации работ с документами и исследует требования, предъявляемые к системам автоматизации делопроизводственных процессов.

Автором С.Л.Кузнецовым рассматриваются вопросы разработки автоматизированной системы регистрации документов. Обозначен ряд проблем, связанных с внедрением автоматизированных систем ДОУ. Обращено внимание на обязательность участия служб ДОУ во внедрении компьютерных технологий, значение технического задания и разработки общегосударственных законодательных и нормативно-методических актов по автоматизации ДОУ.

Е.С.Истомина анализирует электронно-цифровую подпись как реквизит электронного документа, основы и принципы использования ЭЦП в системе электронного документооборота. А также рассмотрены проблемы, возникающие при использовании ЭЦП и пути их решения.

Очень подробно и доступно информация о системах электронного документооборота изложена на сайте компании Decision Support Systems [<http://www.dssconsulting.ru>], который часто обновляется, публикуются интересные и полезные статьи о системах электронного документооборота. Также необходимо отметить сайт компании Cognitive Technologies [<http://www.cognitive.ru>] которая является признанным авторитетом в области разработки современных компьютерных технологий, ее высокий профессионализм признан во всем мире.

Также вопросы, касающиеся электронного документооборота, затронуты рядом нормативных документов.

Федеральный закон от 10 января 2002 года №1-ФЗ "Об электронной цифровой подписи" позволил на законодательном уровне определить основные понятия, такие как "электронный документ" и "электронная цифровая подпись", наделив их соответствующей юридической силой, а также определить общие моменты применения на практике выбранной технологии электронного подписания документов.

В пункте 3 статье 11 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» зафиксировано, что электронное сообщение, подписанное электронной цифровой подписью, признается электронным документом, равнозначным документу, подписанному собственноручной подписью.

Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти разработанные в соответствии с пунктом 4 постановления Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» устанавливают порядок создания, получения, обработки, хранения и использования электронных документов в условиях применения ведомственной системы электронного документооборота, а также порядок отправки, получения и регистрации электронных сообщений.

Дополнительный импульс развитию информационных технологий и переводу документации в электронный вид в нашей стране придала федеральная целевая программа "Электронная Россия на 2002-2010 годы".

Таким образом, можно сделать вывод, что авторы различных статей, рассматривают множество аспектов проблемы внедрения электронного документооборота на современном предприятии. Одни из них делают акцент на проблемах, возникающих на каждом отдельно взятом этапе внедрения ЭД, другие подчеркивают, то насколько важно верно определить верно ту систему электронного документооборота, которая будет необходима организации.

## **1. Нормативные основы внедрения электронного документооборота**

Задача перехода от бумажного к электронному документообороту стоит сегодня перед многими организациями, как коммерческими, так и государственными. Внедрение электронного документооборота позволяет улучшить контроль над движением и исполнением документов, значительно упростить и ускорить доступ к информации и, как следствие, повысить эффективность управления. Это важно для бизнеса и не менее важно для государства.

Постановлением Правительства РФ от 28.01.02 № 65 утверждена Федеральная целевая программа "Электронная Россия" (2002-2010 гг.).

Она призвана формировать нормативно-правовую базу в сфере информационных технологий, развитие информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, условия для подключения различных групп пользователей к открытым информационным системам (в том числе посредством сети Интернет), а также обеспечить эффективное взаимодействие органов государственной власти и органов местного самоуправления с гражданами и хозяйствующими субъектами на основе широкого внедрения информационных технологий.<sup>1</sup>

Какова же сегодня нормативно-правовая база применения электронных документов (далее ЭД)?

Часто приходится слышать, что она отсутствует вообще. Однако это неверно. Во-первых, все нормативы по документационному обеспечению управления должны применяться и к ЭД. Во-вторых, имеется целый комплекс правовых документов организационного, инструктивного, методического характера, на который можно опираться при работе с электронными документами.

Применение электронных документов осуществляется, прежде всего, в соответствии с Федеральным законом от 20.02.95 № 24-ФЗ "Об информации, информатизации и защите информации" и Законом РФ от 23.09.92 № 3523-1 "О правовой охране программ для электронных вычислительных машин и баз данных"(в ред. От 24.12.02).

Правовое регулирование создания и применения электронных документов предполагает использование электронных документов в рамках закона, а также обеспечение их юридической значимости (порядок их удостоверения - состав и способы нанесения реквизитов) и защиту от искажений в процессе электронного обмена. Также нормативной регламентации подлежат правила создания и использования подлинников, дубликатов и копий этих документов, требования к их передаче, доступу, хранению и т. д.

Функционирование электронных документов регулируется не только федеральным законодательством, но и общеотраслевыми нормативно-техническими документами Госстандарта России.

В комплексе государственных стандартов "Информационная технология" регламентированы многие вопросы создания автоматизированных систем, защиты информации и использования электронной цифровой подписи (ГОСТ Р 34.10-2001, ГОСТ Р 34.11-94 и др.).

Общеотраслевые нормативные документы Росархива регламентируют, главным образом, вопросы архивного хранения электронных документов.

Так, Основные правила работы архивов организаций (М.: ВНИИДАД - Росархив, 2002), одобренные решением коллегии Росархива от 06.02.02, устанавливают порядок работы архивов организаций с электронными документами и нормы документирования операций, осуществляемых с электронными документами при

передаче на хранение и в процессе хранения. К Правилам прилагаются такие формы документов, как учетная карточка единицы учета ЭД, акт миграций и перезаписей ЭД, журнал учета поступления и выбытия ЭД, журнал учета миграций и перезаписей ЭД.

К сожалению, пока эти Правила носят экспериментальный рекомендательный характер, что, конечно, препятствует их повсеместному применению.

Несмотря на это, отраслевой центр научно-технической информации ВНИИДАД распространил по заявкам потребителей около 6000 экз. Правил. Это свидетельствует о значительном интересе специалистов к единой методике построения делопроизводства в различных организациях.

Преимущественно вопросы создания и использования электронных документов решаются отдельными ведомствами и организациями самостоятельно. Имеются нормативные акты федеральных органов власти, особенно заинтересованных в быстрой и точной передаче документированной информации, которые оговаривают возможные случаи использования электронных документов. Это акты финансовых органов, налоговой, таможенной служб и др.

Например, Федеральной комиссией ценных бумаг (ФКЦБ) России утверждены: Положение, устанавливающее последовательность действий организаций, предоставляющих электронные документы в ФКЦБ, и Временные требования к магнитным носителям и формату текстов некоторых документов на магнитных носителях.

В настоящее время в федеральных органах исполнительной власти Инструкция по делопроизводству является основным нормативным актом, регламентирующим работу с документами на традиционных носителях и определяющим технологические требования к организации делопроизводства и документооборота с использованием автоматизированных систем.

В соответствии с пунктом 4 постановления Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» разработаны Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (далее – Методические рекомендации). Они устанавливают общие требования к функционированию служб документационного обеспечения управления, документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в федеральных органах исполнительной

власти. Особенный интерес при работе с электронными документами представляет раздел 3.6 Методических рекомендаций "Особенности работы с электронными документами"<sup>2</sup>. В нем устанавливается порядок создания, получения, обработки, хранения и использования электронных документов в условиях применения ведомственной системы электронного документооборота, а также порядок отправки, получения и регистрации электронных сообщений.

На основании Методических рекомендаций федеральными органами разрабатываются собственные ведомственные инструкции и прочие нормативно-методические документы, регламентирующие процессы документационного обеспечения управления (ДОУ). Их применение будет способствовать созданию единой методической основы ведения делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти.

Особое значение нормативно-методической базе придается на стадии внедрения автоматизированных систем ДОУ (АСДОУ). Установление четкого порядка использования автоматизированной системы и правил работы с информацией является одним из основных факторов, обеспечивающих успешное внедрение автоматизированной системы ДОУ и ее полноценное использование.

К организационно-методическим документам, используемым при внедрении АСДОУ, относятся рекомендации:

по организации внедрения и использования системы;

о порядке установки клиентских мест;

по оптимизации технологии документооборота;

типовые классификаторы.

Например, в Банке России действует Регламент, определяющий:

категории документов, подлежащих обработке в рамках технологии автоматизированной системы ДОУ;

виды операций, выполняемых каждой группой работников;

порядок работы с различными категориями документов (входящими, исходящими, распорядительными, нормативными, внутренними);

полномочия администраторов;

организацию контроля за действиями пользователей, порядок назначения пользователям функций доступа в автоматизированную систему;

правила заполнения информационных полей;

процедуры, обеспечивающие информационную целостность системы.

Отсюда можно сделать вывод: чем более масштабные и многофункциональные системы автоматизации ДООУ внедряются, тем более пристально изучаются вопросы нормативно-методического обеспечения их функционирования.

Какие же локальные нормативные акты и методические документы должны существовать в организации, чтобы обеспечить правовую основу электронного документооборота? Перечислим те из них, в которых должно быть отражено создание и использование электронных документов:

приказы руководства организации о разработке и принятии в эксплуатации информационной системы, в рамках которой должен осуществляться электронный документооборот, с перечислением задач и функций этой системы;

приказ руководства организации о введении электронного документооборота, с определением полномочий должностных лиц и указанием на то, что какие виды электронных документов и при каких условиях должны приниматься работниками к рассмотрению и исполнению;

перечень документов, выполняемых и используемых в электронной форме, в том числе, исключительно в электронной форме;

номенклатура дел организации;

положение о внутреннем распорядке организации;

положение о защите персональных данных работников;

инструкция по делопроизводству организации;

альбом форм электронных документов, с представлением их экранных форм и форм при распечатке на бумаге;

положения о структурных подразделениях организации;

должностные инструкции работников;

руководства пользователей информационной системой.

Однако существуют и ограничения на распространение электронных форм документов существуют. Причем для внешнего документооборота они гораздо более жесткие, чем для внутреннего. Связаны эти ограничения с требованиями к оформлению и хранению документов и могут проявиться не сразу, а в ходе административного или судебного разбирательства конфликтных ситуаций в сфере бизнеса, менеджмента, служебных и трудовых отношений.

По большому счету любая негосударственная организация может самостоятельно вводить собственные требования к оформлению документов, особенно внутреннего характера. Органы власти и государственные организации в этом отношении сильно ограничены нормативными актами вышестоящих инстанций. Но даже частным фирмам и предприятиям следует учитывать несколько существенных моментов, связанных с документированием своей деятельности и отношений с партнерами.

В первую очередь, ограничения на электронные формы связаны с необходимостью аутентификации документов. Основным реквизитом подавляющей части документов является собственноручная подпись уполномоченного лица, которая к тому же иногда должна быть заверена печатью организации. Только при их наличии документ может считаться подлинником. Это практически непреодолимое препятствие для хранения исключительно в электронном виде некоторых видов исходящих и входящих документов, даже если они подписаны электронной цифровой подписью (ЭЦП).

Технологии электронных аналогов собственноручной подписи развиваются с 70-х годов прошлого века, однако, проверка подлинности электронной подписи была и остается сложной и дорогостоящей процедурой. Закон РФ "Об электронной цифровой подписи"<sup>3</sup> не намного ее упростил. Использование электронной цифровой подписи (ЭЦП) для подтверждения юридической силы документов при работе с информацией в электронном виде допускается ст. 5 ФЗ "Об информации, информатизации и защите информации".

В ст. 160 ГК РФ также говорится об "использовании при совершении сделок факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо иного аналога собственноручной подписи". Использование "допускается в случаях и в порядке, предусмотренных законом, иными правовыми актами или соглашением сторон".

Технология проставления (порядок создания и применения) ЭЦП урегулирована Федеральным законом от 10.01.02 № 1-ФЗ "Об электронной цифровой подписи". Однако механизм реализации положений закона пока не отлажен, поэтому на практике это создает большие трудности в применении ЭЦП. К тому же ЭЦП еще долгое время будет "дорогим удовольствием" для многих, в том числе негосударственных организаций. Но главное то, что ЭЦП - недолговечный реквизит электронного документа. С правовой, процедурной и технологической точек зрения, проверка подлинности ЭЦП может стать проблематичной, если вообще реальной, процедурой через 5-10 лет после подписания. Подлинность документов с ЭЦП длительного срока хранения может быть подвергнута сомнению или опровергнута в судебном порядке.

В настоящее время нет правовых актов, которые бы запрещали подписывать электронные документы длительного срока хранения с помощью ЭЦП без одновременного создания их дубликата на бумаге. Однако при наличии таких документов конфликтные ситуации с внешними организациями неизбежны. Разрешение они могут найти или в судебных постановлениях, или в специальных правовых нормативных актах. Возможно, что решение будет в пользу того, чтобы обязательно создавать бумажные дубликаты (или специально заверенные копии) электронных документов с ЭЦП длительного срока хранения. В таком случае весь накопленный к этому моменту массив электронных документов придется переводить на бумагу. Поэтому руководителям организаций нужно тщательно взвесить все "за" и "против" перед тем как дать распоряжение о хранении важных входящих и исходящих документов только лишь в электронной форме.

Что касается электронных документов с незначительными сроками хранения, то процедура их аутентификации с помощью ЭЦП уже достаточно отлажена (например, в банковской сфере) и не требует дополнительного дублирования документа на бумаге.

Другое формальное препятствие для перехода к безбумажному делопроизводству – требование некоторых законов к созданию документов на специальных бумажных бланках (обычно с гербами или эмблемами). Это требование относится к некоторым видам уставных, финансовых документов, документов по личному составу, нотариально заверенным документам и т.п. Однако для большей части документов организаций негосударственной формы собственности таких жестких требований не существует. Достаточно локального нормативного акта для введения форм внешнего представления электронных документов, в первую очередь, внутреннего характера. Также по решению руководства организации некоторые виды входящей

документации (например, копии распорядительных и нормативных документов вышестоящих организаций, информационные и деловые письма) могут приниматься к рассмотрению и исполнению только в электронном виде.

Существует ряд документов, содержание которых не требуется ни удостоверить подписью, ни оформлять на специально установленных бланках. Речь идет о документах информационно-справочного характера: регистрационно-контрольных карточках, журналах регистрации и т.п. Чаще всего их формуляр и состав реквизитов утверждают в самих организациях распоряжениями руководства. Уже сейчас многие организации полностью отказались от бумажной формы ведения этих документов, имея разнообразные документальные информационные системы и базы данных.

Особого рассмотрения заслуживает кадровая документация. Статьи трудового кодекса в отношении документов в электронной форме настолько расплывчаты, что допускают прямо противоположные толкования. Например, п. 6 ст. 86 кодекса предполагает, что "при принятии решений, затрагивающих интересы работника, работодатель не имеет права основываться на персональных данных работника, полученных исключительно в результате их автоматизированной обработки или электронного получения". Это положение можно трактовать как значительное ограничение при создании кадровой документации исключительно в электронном виде, потому что большинство этих документов, так или иначе могут быть использованы "при принятии решений, затрагивающих интересы работника". В то же время документы, которые оформляют принятие решений (приказы по личному составу и лицевые счета работников) могут создаваться и храниться только в электронном виде.

В другой трактовке указанной статьи трудового кодекса отмечается то, что в ней вообще не говорится о документах, тем более о необходимости создавать кадровую документацию обязательно на бумажной основе. А так как кадровые документы циркулируют в рамках внутреннего документооборота, то, по мнению некоторых правоведов, ничто не запрещает держать их исключительно в электронной форме, в составе информационных систем и баз данных организации. Главное, чтобы организация в любой момент могла доказать достоверность и неизменность своих электронных документов.

В принципе, отмеченная трактовка законоположений распространяется на любой вид внутренних документов организации. Если они включены в состав базы данных, которая надежно администрируется, и если существуют надежные

гарантии неизменности электронных документов, то любой суд примет выписку их этой базы данных (на бумажном носителе) в качестве письменного свидетельства и судебного доказательства. Вся проблема заключается только в правильной организации внутреннего электронного документооборота.<sup>4</sup>

Таким образом, современная нормативно-правовая база документационного обеспечения управленческой деятельности находится в неупорядоченном состоянии. Объективно это положение объясняется следующими обстоятельствами.

Появление различных форм собственности сделало невозможным распространение на все организации требований к документам, которые традиционно формировались государственными архивными органами. Так, разработанные «Основные правила работы архивов организаций», «Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти», а также «Правила подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации» распространяются только на документацию государственных организаций. Контроль за соблюдением правил документационного обеспечения управленческой деятельности негосударственных организаций не входит в обязанности какого-либо федерального органа.

Широко развитая коммерческая деятельность по проектированию и внедрению автоматизированных систем делопроизводства (документооборота, документационного обеспечения управления и др.) приводит ко все большему разобщению документальных систем и их несовместимости.

Системы автоматизированного делопроизводства в ряде случаев либо поддерживают несовершенную (нерациональную) практику работы с документами, либо устанавливают свой порядок, не соблюдая при этом требования традиционного бумажного делопроизводства. Ни один государственный орган в РФ не координирует и не контролирует автоматизацию документационного обеспечения управления. Сегодня:

отсутствуют законы, по-настоящему уравнивающие в правах бумажные и электронные документы;

отсутствует законодательство о переводе бумажных документов на другие носители с правом уничтожения их оригиналов.

Законодательство в сфере электронного документооборота находится на стадии развития. Одним из проявлений недостаточного внимания государства к внедрению СЭД является слабый интерес к разработке законодательно-нормативной базы, которая позволила бы шире использовать электронные документы и современные технологии.

## **2. Этапы внедрения электронного документооборота**

Деятельность предприятия (управленческая, производственная, хозяйственная) тесно связана с обработкой и хранением значительных объемов документов: руководящих, отчетных, информативных и т.д. В современных условиях эффективное управление предприятием становится невозможным без эффективного управления его документооборотом. По этой причине особую актуальность приобретает использование на предприятиях систем электронного документооборота (далее СЭД), позволяющих значительно сократить временные и финансовые затраты предприятия на организациях бизнес-процессов и архивного хранения документов, а также разработать и легко осуществить мероприятия по их оптимизации.

Система электронного документооборота может стать эффективным управленческим инструментом для любой средней или крупной компании, если ее внедрение проводится как комплексное мероприятие, состоящее из организационных, административных и технических мер, направленных, прежде всего, на оптимизацию и повышение прозрачности существующих бизнес-процессов.

Прежде всего, хотелось бы отметить причины, по которым следует проводить автоматизацию документооборота. Во-первых, информацию необходимо обрабатывать как можно быстрее и качественнее, подчас информационные потоки не менее важны, чем материальные. Во-вторых, потеря информации или ее попадание в чужие руки может обойтись весьма дорого. Также следует выделить ряд общих проблем, для тех организаций, где работа с документами ведется традиционным способом:

документы теряются;

накапливается множество документов, назначение и источники которых неясны;

документы и информация, содержащаяся в них, попадает в чужие руки;

тратится масса рабочего времени на поиск нужного документа и формирование тематической подборки документов;

создается несколько копий одного и того же документа - на бумагу и копирование документов тратиться немало средств;

на подготовку и согласование документов тратится много времени.

Внедрение системы электронного документооборота позволяет решить все эти проблемы, а также:

обеспечит слаженную работу всех подразделений;

упростит работу с документами, повысит ее эффективность;

повысит производительность труда сотрудников за счет сокращения времени создания, обработки и поиска документов;

повысит оперативность доступа к информации;

позволит разграничить права доступа сотрудников к информации.

При внедрении стоит определиться с системой электронного документооборота. Существуют различные классы систем:

системы автоматизации делопроизводства и документооборота

системы управления потоками работ

системы организации и управления архивами документов

системы электронного управления документами

Каждая система решает определенный класс задач. Так, от системы автоматизации делопроизводства не следует ждать полноценной маршрутизации потоков работ.

Каждый производитель систем, говорит, что его продукты самые функциональные, самые удобные и самые эффективные. Часто бывает и так - заказчик приходит со вполне определенной проблемой, выслушав которую производитель говорит о своей системе, которая решит и эту и все другие проблемы. В результате, заказчик тратит деньги (зачастую немалые) на внедрение системы автоматизации и не получает того, чего хотел. При всем при этом, программный продукт мог быть

действительно хорошим, но изначально предназначался для решения задач другого класса.

Приведем ряд рекомендаций, которые помогут избежать многих типичных ошибок:

- 1) определиться - решения задач, какого рода вы хотите поручить системе автоматизации. Если в штате организации нет специалистов, способных самостоятельно определить класс нужной системы, то лучше обратиться за помощью к консультанту. Для начала можно посмотреть обзоры, публикуемые в специализированной прессе и на некоторых сайтах в интернете.
- 2) определив, систему какого класса нужно искать, изучить, по возможности, все предложения, выбирать систему не только с необходимым вам функционалом, но и ту которую в дальнейшем можно будет расширить за счет добавления новых возможностей.
- 3) обратиться к техническому специалисту. Возможности системы во многом определяются программно-аппаратной платформой, на которой система будет эксплуатироваться.
- 4) выбрать систему, которая легко настраивается, расширяется и масштабируется (т.е. обеспечивает защиту инвестиций), которая удобна в использовании, обладает эргономичным интерфейсом пользователя.
- 5) проверить систему в действии. Вероятно, у производителя есть демо-версия или вариант поставки с оценочными лицензиями – установите систему у себя и проверьте ее в действии до того, как будете покупать. Кстати, некоторые производители в период оценки осуществляют бесплатную техническую поддержку.
- 6) не обязательно сразу приобретать мощную дорогую систему. Процесс автоматизации организации может происходить поэтапно – сначала можно внедрить простую систему, которую в дальнейшем можно развивать за счет масштабирования и добавления новых возможностей.

Срок внедрения системы зависит от множества факторов. Перечислим основные:

Класс системы. Внедрение системы автоматизации делопроизводства, состоящей из одного АРМ секретаря, займет неделю, в течение которой будет происходить обучение секретаря работе с системой. Внедрение системы класса ERP может, занят целый год, причем не обязательно, что число АРМ будет большим.

Масштаб внедряемой системы. Срок внедрения системы, безусловно, зависит от числа АРМ и серверов, на которых будет эксплуатироваться система – пользователей необходимо обучить, на всех персональных компьютерах и серверах необходимо установить и настроить программное обеспечение.

Настраиваемость системы. Адаптация системы в соответствии с требованиями заказчика (иногда используют термин «кастомизация») возможно двумя способами – настройкой и изменением программного кода. Если система адаптируется путем изменения настроек, то процесс адаптации проходит быстрее.

Процесс внедрения состоит из нескольких этапов. Основными этапами являются следующие этапы:

Обследование организационной структуры предприятия, выявление основных бизнес-процессов, потоков работ и формальное описание схемы движения документов.

Составление номенклатуры документов, формирование справочников и классификаторов, составление инструкций.

Адаптация системы на основе информации, полученной на этапе обследования.

Установка и настройка программного обеспечения, и опытная эксплуатация.

Окончательная настройка системы с учетом недочетов, выявленных во время опытной эксплуатации.

Обучение персонала организации.

Некоторые из этих этапов могут идти параллельно. Особое внимание следует обратить на процесс обучения персонала, не следует экономить на нем средства, так как в случае неподготовленности персонала даже самая совершенная система, идеально подходящая для вашей организации, будет малоэффективна.

В зависимости от перечисленных выше факторов внедрение системы может занять от одной-двух недель до полугода. Внедрение системы управления ресурсами предприятия может занять год и более.

Рассматривая более подробно вопрос об организации автоматизации системы ДОУ, следует выделить следующие пункты:

Принятие решения об автоматизации системы ДОУ в организации.

Оформляется приказом руководителя организации, в котором указывается структурное подразделение (должностное лицо), ответственное за автоматизацию системы ДОУ, сроки проведения работ, определяются даты промежуточного контроля и пр.

К приказу прилагается план мероприятий по автоматизации системы ДОУ. В подобном плане должны быть указаны даты начала и завершения выполнения каждого мероприятия.

Проведение открытого конкурса среди разработчиков АС ДОУ (или проведение исследования рынка разработчиков АС ДОУ, исследование может быть проведено как самостоятельно, так и по договору независимой исследовательской компанией – это могут быть профильный научно-исследовательский институт, консалтинговая компания и т.п.) с целью определения организации – разработчика системы.5

Разработка технического задания на проектирование АС ДОУ (осуществляется организацией-разработчиком при участии организации – заказчика АС ДОУ). При проведении открытого конкурса проекты технических заданий представляются организациями-конкурсантами при заявлении на участие в конкурсе.

Согласование технического задания на проектирования АС ДОУ. При необходимости – согласование технического задания с органами государственного надзора и другими заинтересованными организациями. Срок согласования технического задания в каждой организации не должен превышать 15 дней.6

Заключение договора между заказчиком и разработчиком на проектирование АС ДОУ.

Проектирование АС ДОУ. Стадии и этап создания АС, а также содержание работ установлены «ГОСТ 34.601-90 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания».

Экспериментальное внедрение АС ДОУ в организации.

Усовершенствование АС ДОУ при наличии замечаний и пожеланий со стороны заказчика (осуществляется разработчиком).

Прием АС ДОУ в эксплуатацию.

Ввод АС ДОУ в действие.

Проведение мероприятий по обучению сотрудников организации работе с вводимой АС ДОУ. Организация обучения осуществляется отделом кадров. Обучение может проводиться специалистами структурного подразделения организации-заказчика, ответственного за автоматизацию ДОУ, либо, по договору, представителями организации – разработчика АС ДОУ. Списки сотрудников, которым необходимо пройти обучение, представляются руководителями структурных подразделений (в соответствии с должностными инструкциями) и утверждаются руководителями организации. Процесс обучения обязательно завершается аттестацией.

Основными проблемами и задачами, требующими особого внимания и имеющие наибольшее значение при внедрении систем автоматизации являются:

Возможная потребность в изменении оргструктуры предприятия. Внедрение новой, заведомо более эффективной системы документооборота должна привести к изменению структуры канцелярии, а возможно и более глобальным изменениям, если внедряемая система касается автоматизации всей системы управления предприятием.

Необходимость в изменении технологии работы с информацией, и принципов ведения делопроизводства. Следует проследить, чтобы при переходе на новую систему не произошло прерывания потоков необходимой для руководства и нормального производственного процесса информации. Такая ситуация возможна, если какие-то информационные связи не были формализованы и не попали в поле зрения разработчиков

Временное увеличение нагрузки на сотрудников во время внедрения системы. Очевидно, что на определенном этапе внедрения произойдет как бы запараллеливание трудовых операций, вызванное необходимостью сочетать старый и новый способы обработки информации. Кроме того, от работников, помимо основной работы, потребуются усилия по освоению новой технологии, объем которых зависит от масштаба изменений и сложности собственно программно-технического модуля.

Выбор варианта внедрения: собственными силами, посредством создания специальных подразделений либо привлекая компанию-разработчика. Свои плюсы и минусы есть в обоих вариантах и оптимальное решение выбирается в каждом конкретном случае, однако если есть выбор – есть и проблема. Необходима очень серьезная аналитическая проработка вопроса.

Соппротивление сотрудников предприятия, или так называемый «человеческий фактор». Возникает практически при любых изменениях в организации как психологический феномен. Кроме того, это своего рода реакция персонала на все вышеперечисленные проблемы. Это достаточно серьезная проблема, поскольку, очень мало на современных российских предприятиях способов оценить количественно и качественно степень сопротивления и как следствие не так много и работающих методик по его преодолению. Обычно эти проблемы можно объяснить тремя причинами:

трудностью изучения программного обеспечения,

недостаточно хорошо отработанным процессом обучения персонала,

отсутствием адекватного понимания того, как были организованы потоки деловой информации в организации до внедрения программного обеспечения.

Фактор руководства (самый важный). При слабом проявлении этого фактора система оказывается внедренной только на некоторых подразделениях либо только некоторых уровнях. В худшем случае она совсем не будет внедрена.

Существуют также объективные факторы, их следует учитывать на этапе планирования внедрения, иначе в дальнейшем они могут стать непреодолимыми. К ним относятся:

Структурные изменения в организации. Одним из сложных для преодоления факторов являются постоянные структурные изменения в организации и, как следствие, слабая формализация бизнес-процессов.

Отсутствие документооборота. Серьезная проблема заключается в том, что если большая организация не имеет вообще никакого формализованного документооборота, то в ней постоянно возникает множество проблем, и руководство не всегда понимает, что их источником является именно отсутствие формализованной схемы ведения дел. В результате о внедрении электронного документооборота руководители даже не задумываются.

Проблемные задачи начала внедрения:

Придание электронному документу юридической силы. Чем дальше, тем чаще эта проблема может решаться как обычная организационно-техническая задача.

Взаимодействие с внешним миром. В особенности это касается обмена документами с параллельными структурами в ассоциированных организациях или ведомствах, с которыми идет «плотная» работа. Чаще всего информация от них поступает на бумаге.

Миграция существующих документов. Этап миграции существующих документов из бумажной формы в электронную, пожалуй, один из самых опасных. Если он тщательно не спланирован, то можно столкнуться с проблемами, способными свести на нет всю предыдущую работу и провалить весь проект.

Процесс внедрения автоматизированной системы документооборота более эффективно позволит провести более эффективно обязательная предпроектная диагностика состояния делопроизводства, информационных потоков, коммуникативной подсистемы в организации. Может принести определенную пользу, даже если решение об автоматизации не будет принято в конечном итоге.

Чтобы предотвратить сопротивление персонала, представляющего, как мы видим, серьезную проблему, необходимо тщательно изучить корпоративную культуру компании и то, как она влияет на распределение работ, на направление и динамику информационных потоков.

Также курирование процедуры внедрения следует осуществлять не только на уровне руководителя ИТ-отдела, но и на уровне высшего руководства, чтобы был четко выражен высокий приоритет преобразований и они носили системный характер, затрагивая как можно более широкий круг производственных и организационных процессов.

Таким образом, существующие этапы внедрения электронного документооборота сопровождаются рядом проблем, которые в свою очередь не носят неразрешимого характера, а, напротив, в ряде литературы освещены конкретные рекомендации, позволяющие автоматизировать делопроизводство грамотно и с наименьшими потерями. Несмотря на существующие трудности, электронный документооборот находит все более широкое применение именно потому что, эффект от него измеряется не прямой экономией ресурсов, а повышением качества работы организации. Для коммерческих предприятий это – фактор выживания, для ведомств и государственных структур — возможность более эффективно решать государственные задачи, реализовать возможность оперативного взаимодействия с различными субъектами и между ведомствами.

### **3. Оценка эффективности внедрения электронного документооборота**

Автоматизация электронного документооборота является важным шагом в повышении конкурентоспособности любой компании. Внедрение СЭД позволяет компаниям существенно упростить проблемы, связанные с поиском, доступом и хранением документов, и как следствие избежать многих проблем, возникающих в процессе ведения документооборота. Оценка эффективности внедрения системы электронного документооборота является наиболее сложно формализуемым аспектом. В первую очередь потому, что эта система, с одной стороны, не является осознанной крайней необходимостью (как, например, торговая система для супермаркета или база данных для реестра населения), а с другой, — требует определенных расходов на внедрение и сопровождение.

В первую очередь основными задачами внедрения СЭД являются:

эффективное управление документопотоками на предприятии;

централизованное хранение документов;

повышение контроля исполнения работ по документам;

увеличение продуктивности работы сотрудников;

облегчение доступа к информации для принятия управленческих решений;

информационная безопасность предприятия.

Какие же выгоды получают компании от автоматизации документооборота?

Внедрение корпоративных СЭД дает организациям два типа преимуществ: тактические и стратегические.

1. Тактические преимущества внедрения СЭД связаны в основном с сокращением затрат. Их достаточно легко определить и измерить. Измеряемые в денежном выражении преимущества могут быть просчитаны на основе подсчета того, сколько можно убрать физических шкафов для хранения документов, сколько площадей освободить, сколько освободить серверов, которые часто хранят много копий одних и тех же документов.

Итак, автоматизация электронного документооборота дает организациям следующие тактические преимущества:

Физическое освобождение места

Уменьшение затрат на копирование

Уменьшение затрат на доставку информации в бумажном виде

Уменьшение затрат на ресурсы: люди и оборудование

Уменьшение затрат на бумагу

Повышение продуктивности работы: более быстрое выполнение работ, увеличение общего количества выполняемых работ, улучшение работы с данными/записями (документами, имеющими юридические обязательства), возможность выполнения новых типов работ или выполнения работ по-другому

2. К стратегическим преимуществам внедрения СЭД относятся преимущества, которые связаны с улучшениями в ключевых бизнес-процессах. А это связано с ростом оборота или прибыли, если речь идет о коммерческих структурах, или с улучшениями в работе, принятии решений, обслуживании, если речь идет, например, об органах государственной власти. По самой своей природе эти преимущества труднее измерить.

Итак, внедрение электронного документооборота дает следующие стратегические преимущества:

Появление возможности коллективной работы над документами (что невозможно при бумажном делопроизводстве);

Значительное ускорение поиска и выборки документов (по различным атрибутам);

Повышение безопасности информации за счет того, что работа в СЭД с незарегистрированной рабочей станции невозможна, а каждому пользователю СЭД назначаются свои полномочия доступа к информации;

Повышение сохранности документов и удобства их хранения, так как они хранятся в электронном виде на сервере;

Улучшение контроля за исполнением документов.

Главный результат автоматизации документооборота - наведение порядка в работе с документами, существенная оптимизация бизнес процессов, сокращение сроков принятия управленческих решений и повышение эффективности работы

организации в целом. После внедрения СЭД руководство компании получает эффективный инструмент управления, необходимый для развития бизнеса в современных условиях.<sup>7</sup>

Если система выбрана правильно и процесс внедрения прошел успешно, то за счет сокращения времени на выполнения рутинных операций по работе с документами сотрудники организации могут более эффективно использовать рабочее время и выполнять больший объем работ. Сложные системы позволяют оптимизировать деятельность отдельных подразделений и всей организации в целом. Многие системы позволяют получать аналитическую информацию, которая используется для принятия многих важных управленческих решений.

Существуют и другие, не менее важные выгоды, которые даст система автоматизации. Эти выгоды не всегда проявляются в явном виде, но они, безусловно, также влияют на эффективность деятельности организации в целом - повышается уровень профессиональной подготовки персонала, растут амбиции сотрудников, прививается культура использования современных информационных технологий.

Как для любой автоматизированной системы, эффект от СЭД делится на две части: прямой эффект от внедрения системы, связанный с экономией средств на материалы, рабочее время сотрудников и т. д., и косвенный эффект, связанный с теми преимуществами для функционирования организации, которые дает СЭД (прозрачность управления, контроль исполнительской дисциплины, возможность накопления знаний и др.).

Эффект второго типа оценить в общем случае очень сложно. Сложность эта не в том, что его невозможно оценить, а в том, что, оценка всегда будет экспертной, а такую оценку можно очень легко поставить под сомнение. В действительности этот эффект существенно превышает непосредственную экономию от внедрения СЭД в виде неизрасходованной бумаги или уменьшения трудозатрат<sup>8</sup>.

Попытаемся предложить схему вычисления эффективности внедрения СЭД.

Для начала приведем пример схемы вычисления расходов. Предположим, что имеется организация с  $N$  сотрудниками. Сначала подсчитаем все расходы на внедрение системы. Введем некоторые предположения и обозначения, выполним простейшие подсчеты.

Стоимость L одной лицензии ПО. Обычно эта цифра находится в диапазоне от 150 до 800 долл. на рабочее место и в существенной степени зависит от числа закупаемых лицензий, то есть - от количества рабочих мест в СЭД.

Стоимость H дополнительной техники, необходимой для внедрения СЭД (компьютеры, принтеры, сканеры и т. д.). Величина, в большинстве случаев практически пропорциональная N. Такая пропорциональность соблюдается, если не требуется закупка дорогой специализированной техники, например, промышленных сканеров или крупных роботизированных библиотек для электронного архива. Коэффициент пропорциональности, очевидно, зависит от текущей степени оснащенности техникой. Пусть до начала работ на одного сотрудника в современных условиях приходится техники примерно на 1500 долл. (берется стоимость техники, находящейся в среднем ценовом диапазоне). Коэффициент недооснащенности может быть от 10 до 40%, по большинству организаций эта цифра вряд ли больше.

Стоимость работ по внедрению системы V. Эта величина не пропорциональна размеру организации, но, естественно, находится в определенной зависимости от него. Стоимость внедрения в существенной степени зависит от того, как будет организовано внедрение, чьими силами оно будет проводиться, во сколько этапов. Чтобы внести какую-то определенность, можно считать, что стоимость внедрения равна следующей величине:

$V = M * W + M * W * F(N)$ , где:

M – это количество человеко-месяцев, нужное для осуществления работ по внедрению (обычно от 4 до 6 человеко-месяцев),

W – средняя стоимость 1 месяца работ (включающая работы по проработке требований, созданию проекта внедрения, доработке ПО, инсталляции и обучению). Второе слагаемое, зависящее от F — функции характеристики размера организации, служит «поправкой», позволяющей учесть в расходах усложнение задачи за счет величины размера организации.

Еще одна статья расхода, которую необходимо учесть, это расходы на администрирование и сопровождение системы. Они могут составить до 15-20% от стоимости системы в год.

Мы учли практически все основные расходы на внедрение системы. Перейдем теперь к «доходной части».

Начнем с оценки прямой экономии средств. Пусть она включает только стоимость бумаги, сэкономленной при внедрении такой системы, и стоимость сэкономленного рабочего времени сотрудников. Это постоянные расходы, поэтому посчитаем расходы в месяц, чтобы затем оценить сроки окупаемости. Эти расходы существенно варьируются в зависимости от вида деятельности организации, и расчеты будут носить существенно априорный характер усредненных оценок.

Максимальную стоимость расходуемой в месяц бумаги можно подсчитать, исходя из возможностей одного сотрудника прочитать и усвоить определенное количество страниц документов в месяц. На основе простого эксперимента можно выяснить, что в течение рабочего дня один средний сотрудник в состоянии прочесть не более 100 машинописных листов документов. С другой стороны, минимальный объем страниц, которые читает один сотрудник в течение рабочего дня, не может быть меньше одного полного документа, то есть 4-5 страниц, иначе этот сотрудник не работает с документами, а значит, не представляет интереса с точки зрения внедрения СЭД. Разброс получается большой, поэтому для практического подсчета лучше получить данные по закупке писчей бумаги из вашей бухгалтерии. Но для нашей грубой схемы (тем более что этот фактор явно не будет значимым в общем балансе доходов и расходов) положим, что на одного сотрудника средней организации приходится 25 страниц в день.

Если  $P$  — стоимость одного листа бумаги с нанесенной информацией (ксерокс, печать), то месячные расходы на бумагу составят  $21*25*P*N$ .

Стоимость сэкономленного рабочего времени оценить еще сложнее. В первую очередь она складывается из следующих факторов.

Экономия усилий за счет повторного использования существующих документов.

Экономия времени на поиск нужных документов за счет систематизации в хранении документов и эффективных средств поиска информации.

Ускорение всех бизнес-процессов за счет их автоматизации, формализации и контроля исполнительской дисциплины.

Попытаемся перевести эти факторы в конкретные оценки. Давайте сделаем экспертные оценки.

Так как любая организация постоянно занимается решением достаточно похожих друг на друга задач, то очевидно, что возможность повторного использования

существующих документов весьма реальна. Если для одних типов документов (договоры, письма, приглашения) такое повторное использование – устоявшаяся практика в большинстве мест, то для документов типа коммерческих предложений, аналитических обзоров, предварительных проектов или даже просто переписки, к сожалению, процент повторного использования в большинстве случаев равен нулю. Давайте исходить из того, что практически для любого документа в достаточно давно существующей организации всегда найдется прототип. Чаще всего от прототипа можно будет «взять» от 20 до 30% (не от объема текста, а по трудозатратам на создание), остальное – специфика отдельного случая, которая требует продумывания и принятия решений. Поэтому будем исходить из коэффициента повторного использования в 25%. Если предположить, что каждый сотрудник тратит на создание новых документов примерно 30% своего рабочего времени (этот параметр нигде не измерялся, но, по мнению автора, является достаточно близким к истине), то общая экономия времени сотрудников составит примерно 7,5% от их полного рабочего времени.

Экономия времени на поиск документа достаточно хорошо измерена адептами внедрения СЭД. В рекламных целях называют цифры, доходящие до 30% рабочего времени сотрудника. В реальности, конечно же, эта цифра меньше, и скорее всего находится в диапазоне 5-10%. Для определенности возьмем 5%. Таким образом, общая экономия рабочего времени по этим двум факторам составит примерно 12%.

Ускорение бизнес-процессов – наиболее очевидная выгода от внедрения СЭД. Она тяжело поддается априорной оценке, но попробуем все же какую-то оценку произвести. При бумажном документообороте почта сотрудникам обычно разносится канцелярией два раза в день. Таким образом, в зависимости от списка согласования документ может проходить инстанции от трех дней до месяца и более. Любая задержка исполнения только увеличивает этот срок. Контроль задержки исполнения по отдельным документам невозможен, а комплексный контроль исполнительской дисциплины отдельного сотрудника осложняется непрозрачностью его деятельности. При внедрении СЭД документы передаются в следующую инстанцию сразу же после исполнения. При любых задержках кем-либо из исполнителей можно видеть как сроки задержки, так и загрузку исполнителя другими работами, и соответственно можно принять меры. С учетом этого документ, который обычно исполняется не менее трех дней, может быть исполнен в один-два дня, а время исполнения документов, которые проходят через многостадийное утверждение и согласование, может быть сокращено в несколько раз. При расходах на одного сотрудника  $S$  экономия может составить величину

$(0,1+0,3)*S*N$ . Но проверить это можно будет только на практике. Другими словами, это еще 10-30% экономии рабочего времени.

попытаемся применить указанные цифры для условий какого-нибудь предприятия. Все числа, которые приведены ниже, являются условными и в реальной жизни способны отличаться в несколько раз, но для большого числа реальных типичных случаев оценки могут быть достаточно близкими.

Предположим, мы рассматриваем организацию, в которой работает 50 чиновников различного ранга. Сначала оценим стоимость внедрения.

Допустим, что стоимость лицензии ПО в пересчете на рабочее место при данном объеме  $L=300$  долл. Стоимость ПО составит 15 000 долл.

Допустим, требуется дооснащение техникой на 20%. Стоимость дополнительного оборудования в этом случае составит примерно

$$H=0,2*1500 \text{ долл.} * 50 = 15 000 \text{ долл.}$$

Предположим, что у организации есть собственный штат сотрудников, способных организовать внедрение системы, и ей нужно только привлечь консультанта для решения наиболее сложных проблем. Типовой объем работ по внедрению информационных систем такого класса, как мы уже говорили, порядка пяти человеко-месяцев. Из них примерно два человеко-месяца – работа консультанта, которая стоит дороже. Добавим еще два человеко-месяца с учетом достаточно большого количества сотрудников в организации. Средняя стоимость собственного персонала типичного ведомства – примерно 400 долл. в месяц. Стоимость консультанта в зависимости от условий предоставления услуг – от 2000 до 6000 долл. в месяц. Для определенности положим, что она равна 5000 долл. Итого получаем оценку стоимости работ по внедрению: около 12 000 долл.

Таким образом, суммарные расходы по внедрению такой системы при разумной организации процесса могут составить 42 000 долл. Стоимость сопровождения составит еще около 16 000 долларов за два года. Получаем 58 000 долларов расходов за два года.

Теперь оценим прямой экономический эффект от внедрения.

Для определения стоимости тиражирования документов положим, что один напечатанный в организации лист стоит примерно 0,02 долл. Тогда в месяц организация расходует примерно 525 долл. на бумагу (см. предложенную выше

формулу).

Наиболее пессимистичная оценка экономии трудозатрат, по нашим предположениям, составила величину около 20%. Исходя из средних месячных расходов на одного сотрудника в типовом ведомстве в 400 долл. можно считать, что внедрение СЭД позволяет сэкономить  $50 \text{ чел.} * 400 \text{ долл.} * 0,2 = 4000 \text{ долл.}$  в месяц.

При общих расходах на внедрение и эксплуатацию за два года в размере 58 000 долл.

Срок окупаемости СЭД составит менее двух лет.

Это достаточно хороший показатель.

Конечно, приведенные выше подсчеты являются условными. Во-первых, стоимость внедрения СЭД может оказаться выше в несколько раз — в зависимости от того, какая форма внедрения будет выбрана, и насколько требования организации отличаются от возможностей, уже заложенных в систему. Во-вторых, эффективность от внедрения может быть не столь очевидной, хотя, по мнению автора, 20% экономии усилий – вполне достижимая величина для организации, постоянно работающей с документами. Надо учитывать, что если объем работы с документами в организации недостаточен для того, чтобы можно было говорить о столь существенной экономии ресурсов, то и требования к системе будут существенно более простыми, а значит, стоимость внедрения, модернизации техники и т. д. может оказаться гораздо ниже.

Таким образом, внедрение системы электронного документооборота дает значительный экономический эффект, однако количественная его оценка является сложным процессом, так как приходится учитывать множество факторов. Экономический эффект в значительной степени определяется правильностью выбора системы и проведения процесса внедрения.

Подытоживая наши рассуждения, хочется еще раз обратить внимание руководителей предприятий, сотрудников служб документационного обеспечения управления и других специалистов на следующие моменты:

на сегодняшний день внедрение систем автоматизации является необходимым;

система автоматизации документооборота дает реальные выгоды и реальный экономический эффект;

очень важно правильно выбрать систему и не следует экономить на процессе внедрения;

стоимость системы определяется в первую очередь ее принадлежностью к определенному классу.

длительность процесса внедрения зависит от сложности системы и может составлять от одной недели до года и более.<sup>9</sup>

## **Заключение**

В результате проведенных исследований автор работы предлагает следующие выводы:

Современная нормативно-правовая база документационного обеспечения управленческой деятельности находится в неупорядоченном состоянии. Объективно это положение объясняется следующими обстоятельствами.

Появление различных форм собственности сделало невозможным распространение на все организации требований к документам, которые традиционно формировались государственными архивными органами. Так, разработанные «Основные правила работы архивов организаций», «Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти», а также «Правила подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации» распространяются только на документацию государственных организаций. Контроль за соблюдением правил документационного обеспечения управленческой деятельности негосударственных организаций не входит в обязанности какого-либо федерального органа.

Широко развитая коммерческая деятельность по проектированию и внедрению автоматизированных систем делопроизводства (документооборота, документационного обеспечения управления и др.) приводит ко все большему разобщению документальных систем и их несовместимости.

Системы автоматизированного делопроизводства в ряде случаев либо поддерживают несовершенную (нерациональную) практику работы с документами, либо устанавливают свой порядок, не соблюдая при этом требования

традиционного бумажного делопроизводства. Ни один государственный орган в РФ не координирует и не контролирует автоматизацию документационного обеспечения управления. Сегодня:

отсутствуют законы, по-настоящему уравнивающие в правах бумажные и электронные документы;

отсутствует законодательство о переводе бумажных документов на другие носители с правом уничтожения их оригиналов.

Законодательство в сфере электронного документооборота находится на стадии развития. Одним из проявлений недостаточного внимания государства к внедрению СЭД является слабый интерес к разработке законодательно-нормативной базы, которая позволила бы шире использовать электронные документы и современные технологии.

Существующие этапы внедрения электронного документооборота сопровождаются рядом проблем, которые в свою очередь не носят неразрешимого характера, а, напротив, в ряде литературы освещены конкретные рекомендации, позволяющие автоматизировать делопроизводство грамотно и с наименьшими потерями. Несмотря на существующие трудности, электронный документооборот находит все более широкое применение именно потому что, эффект от него измеряется не прямой экономией ресурсов, а повышением качества работы организации. Для коммерческих предприятий это – фактор выживания, для ведомств и государственных структур — возможность более эффективно решать государственные задачи, реализовать возможность оперативного взаимодействия с различными субъектами и между ведомствами.

Внедрение системы электронного документооборота дает значительный экономический эффект, однако количественная его оценка является сложным процессом, так как приходится учитывать множество факторов. Экономический эффект в значительной степени определяется правильностью выбора системы и проведения процесса внедрения.

## **Список использованных источников и литературы**

1 <http://www.intertrust.ru/analytics/articles/311/>

2 Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти УТВЕРЖДЕНЫ приказом Росархива от 23 декабря 2009 г. № 76

3 Федеральным законом от 10.01.02 № 1-ФЗ "Об электронной цифровой подписи"

4 [http://www.gdm.ru/educate/edu\\_managers/11.04.2005/2769/352/book/tikhonov2/](http://www.gdm.ru/educate/edu_managers/11.04.2005/2769/352/book/tikhonov2/)

5 Рекомендации по выбору автоматизированных систем документационного обеспечения управления (АС ДОУ) в организациях. Росархив, ВНИИДАД. М., 2003.

6

7 [http://www.westconcept.ru/ru/funkcionalnye\\_reshenija/yelektronnyi\\_dokumentoooborot/](http://www.westconcept.ru/ru/funkcionalnye_reshenija/yelektronnyi_dokumentoooborot/)

8 [http://www.iteam.ru/publications/it/section\\_64/article\\_2687/](http://www.iteam.ru/publications/it/section_64/article_2687/)