

УДК 651.4.9

А.А.Нургалеев (4 курс, каф. УМО), О.В.Загороднюк, ст. преп.

ДОКУМЕНТООБОРОТ В ОРГАНИЗАЦИИ

Документы – это основные информационные ресурсы любой организации, работа с ними требует правильной постановки. Документы обеспечивают информационную поддержку принятия управленческих решений на всех уровнях и сопровождают все бизнес-процессы. Документооборот – это непрерывный процесс движения документов, объективно отражающий деятельность организации и позволяющий оперативно ей управлять [1]. Горы макулатуры, длительный поиск нужного документа, потери, дубликаты, задержки с отправкой и получением, ошибки персонала составляют далеко не полный перечень проблем, возникающих при неэффективном построении документооборота. Все это может сильно затормозить, а в исключительных случаях – полностью парализовать работу организации.

Эффективный документооборот является обязательной составляющей эффективного управления. Документооборот исключительно важен для правильной организации финансового и управленческого учета [2]. Упорядочивание документооборота начинается с составления реестра используемых в организации документов. Для каждого типа документа определяется маршрут движения, от момента возникновения документа до уничтожения или отправки в архив. Каждый этап жизненного цикла документа подробно описывается: определяется инициатор, ответственный за выполнение каждого этапа, куратор, список подписывающих, список рассылки. Кроме того, устанавливаются связи с документом-основанием и дочерними документами, формируются дочерние поручения.

Классические, «бумажные» способы ведения делопроизводства и документооборота ныне становятся неактуальными. Конкуренция предъявляет высокие требования. Любой запрос от потенциального клиента должен быть оперативно удовлетворен, любое принятое управленческое решение должно быть своевременно выполнено, а обработка и движение бумажного документа осуществляется, как правило, гораздо медленнее, чем документа электронного. Такой подход также позволяет упорядочить документооборот, исключить дублирующие документы и функции, и как следствие – оптимизировать работу в целом.

Под управлением понимают перевод специфической информации из «неуправляемого» в «управляемое» состояние. Это означает, что доступ к определенным данным (например, к перечням тематически подобранных документов, или к их содержанию, или к историям заданий, выданных исполнителям) осуществляется посредством безличных обращений к специализированной информационной системе. Отработка такого запроса системой занимает существенно меньше времени, чем извлечение этой же информации из любого бумажного журнала, каталога, полиэтиленовой папки, стола, шкафа, независимо от исторически достигнутой степени упорядоченности докомпьютерных хранилищ. Еще менее эффективной по сравнению с запросом к системе, будет попытка получить эту же информацию от живых людей, апеллируя к их памяти или способности находить информацию в вышеупомянутых журналах, каталогах, шкафах и т.п. На практике подобные попытки встречаются весьма часто.

В западной практике основными значимыми результатами внедрения систем управления документной информацией являются [1]:

- снижение зависимости хода производственных процессов от конкретного опыта и способностей живых людей;
- повышение продуктивности (производительности труда) дорогостоящих офисных служащих.

Есть и другая «страдающая» сторона: работники архива постоянно заняты регистрацией копий, которые после использования в работе должны быть приняты обратно и уничтожены (иначе хранилище переполнится). В результате они выполняют большой объем «лишней» работы (регистрируют экземпляры, которым завтра суждено быть уничтоженными, и все операции с ними: выдачу, возврат и т.п.) в ущерб более востребованной, например, регистрации поступающих в архив оригиналов.

После того как перед вами встала необходимость автоматизации, прежде всего, необходимо определиться с вашими конкретными задачами: какие именно процессы вы хотите автоматизировать, масштабность автоматизации – количество рабочих мест и т.д. – от этого будет зависеть выбор системы. Каждая автоматизированная система, предназначенная для использования в организациях и на предприятиях, имеет свою историю создания. Созданные ранее программные продукты, многие из которых используются до сих пор, решали вполне определенные, узкоспециализированные задачи [2]. Например, одна программа разрабатывалась для автоматизации канцелярии, другая – для ведения архивов, третья – для отправки электронной почты или мгновенных сообщений.

С течением времени все эти программы подвергались доработке с тем, чтобы можно было применять их и для автоматизации других участков. Но поскольку изначально эти программы были созданы для решения узкой, точно определенной задачи, то всякое расширение функционала, безусловно, отрицательно сказывалось на качестве. В итоге программы получались неудобными в эксплуатации и ненадежными с точки зрения обработки промышленных объемов данных. В качестве альтернативы отечественные разработчики предлагали другие программы, при этом часть функций оказывались дублирующими друг друга, а для актуализации данных приходилось использовать многократный импорт/экспорт информации. Все это в конечном итоге приводило к потере рабочего времени сотрудников и остановке деловых процессов.

Установка комплексной системы включающей в себя необходимый набор функций позволяет достичь сквозной автоматизации бизнес-процессов, т.к. использует одну СУБД с одной или несколькими четко структурированными базами данных. Для работы с данными при этом используется один и тот же интерфейс. Сопровождение такой комплексной системы проще и выгоднее. Решающим условием создания эффективной системы организации работы с документами является кадровый состав служб документационного обеспечения управления. Эта истина хоть и не нова, но по-прежнему важна для большинства. Успех приходит тогда, когда правильно подобранные специалисты выполняют свои задачи в правильно организованной системе.

Документы являются контейнерами, которые заключают в себе значительную часть знаний организации и в целом представляют собой один из самых значимых активов [2]. Однако только управление документами обеспечивает эффективное использование знаний и опыта. Документы могут не только ответить на вопрос «Что мы знаем?» но так же и на вопрос «Кто это знает?». Возможность работы как со знаниями, размещенными в документах, так и с людьми, обладающими знаниями является критичной для возможностей организации по инновациям, компетенции, эффективности и быстрому реагированию.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Громов В.Е. «Системы документооборота» вымерли, появились «Системы оперативного управления» [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.docflow.ru>.

2. Сопожников А. Электронный документооборот: обычаи управленцев на языке информационных технологий [Электронный ресурс]. Адрес доступа: <http://www.docflow.ru>.