

*Полбицына Л.Г.,
кандидат экономических наук, доцент
доцент кафедры экономики и управления
Уральский институт управления – филиал РАНХиГС
Россия, г. Екатеринбург*

*Кочев А.В.,
студент магистратуры
3 курс, факультет экономики и менеджмента
Уральский институт управления – филиал РАНХиГС
Россия, г. Екатеринбург*

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И РАЗВИТИЯ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В РОССИИ

***Аннотация:** Статья посвящена анализу существующих систем электронного документооборота в России, выявлению особенностей, приводящих к неэффективному использованию рабочего времени. Рассмотрены общие рекомендации и предложения по снижению потерь рабочего времени лиц, взаимодействующих с системами электронного документооборота.*

***Ключевые слова:** документооборот, система электронного документооборота, входящие документы, потери рабочего времени.*

***Annotation:** The article is devoted to the analysis of existing electronic document management systems in Russia, identifying the features that lead to inefficient use of working time. General recommendations and suggestions for reducing the loss of working time of persons interacting with electronic document management systems are considered.*

***Key words:** document flow, EDMS, incoming documents, loss of working time.*

В настоящее время электронный документооборот стал неотъемлемой частью делового мира. Но, несмотря на значительную эффективность систем электронного документооборота¹, остаются вопросы и нерешенные проблемы, связанные с управлением внутренним документооборотом. Кроме этого, появляются трудности, связанные с работой самих систем документооборота.

При опросе пользователей электронных систем документооборота в крупных разветвленных компаниях, как среди руководителей, так и среди их помощников² (секретарей, референтов и т.д.) выявлены следующие затруднения, приводящие к потерям рабочего времени:

Длительное время обработки карточки документа

Зависимость скорости работы системы от стабильности интернет-соединения

Поток документов, не связанных с решением лица, которому данный поток направлен

Дублирование документов при их поступлении по разным вертикалям управления

Необходимость дублирования документов в бумажный вид (распечатка) при их обработке

Неудобная система поиска документов

Большое количество необходимых действий для рутинных операций

Устаревший интерфейс системы

Рассмотрим причины указанных недостатков системы.

1) Длительное время обработки карточки документа.

Согласно проведенных замеров, среднее время открытия карточки документа (время от клика мыши до полного открытия окна «работа с карточкой») составляет в среднем 6,7 секунды. При этом необходимо

¹ Белов А.А. Белов А.Н. Делопроизводство и документооборот: Учебное пособие для вузов. Эксмо, 2007.560с.

² Анкетирование производилось в январе 2020 года

отметить, что в отдельных случаях при работе со сложным многосоставным документом время может достигать до 2 минут.

2) Зависимость скорости работы системы от стабильности интернет-соединения.

Согласно результатам анкетирования, 1-2 раза в месяц наблюдается полное отключение системы электронного документооборота, вызванное нарушением работы интернет-соединения. Срок отключения от 2 до 4 часов. Потери рабочего времени на этот период составляют до 90 часов в год, или практически 11 рабочих дней ежегодно. При этом необходимо отметить, что указанные потери, как правило, относятся к помощникам руководителей, т.к. руководитель имеет возможность во время отказа интернет-соединения расходовать рабочее время на решение других задач.

3) Поток документов, не связанных с решением лица, которому данный поток направлен.

Согласно проведенному анкетированию, из числа поступивших документов 20-30% являются документами, не относящимися к компетенции лица, которому эти документы отправлены. В первую очередь, это относится к запросам различных данных и отчетов, во вторую – распоряжения о проведении конкретных действий, не связанных с кругом обязанностей лица.

Как пример, в адрес руководителя подразделения поступает распоряжение: «В срок до... предоставить данные». При этом указанные данные формируются на рабочем месте специалиста и запрос не несет информации для руководителя, тем не менее, обрабатывается наравне с другими запросами.

Годовые потери рабочего времени на решение указанного вопроса составляют до 4 рабочих дней. При этом указанные потери являются кумулятивными, т.к. к ним также относятся потери на оформление и принятие решений при создании приказов на предоставление отчетов.

4) Дублирование документов при их поступлении по разным вертикалям управления.

В первую очередь данная проблема имеет место быть в организациях, имеющих разветвленную и многоступенчатую систему управления³.

Нормативные документы и распоряжения по вертикали управления движутся по нескольким направлениям – по направлению функциональной зависимости, и по направлению административной зависимости, что неизбежно приводит к поступлению документов в подразделение из двух центров управления.

До одного рабочего дня в год расходуется на обработку задублированных документов.

5) Необходимость дублирования документов в бумажный вид (распечатка) при их обработке.

В настоящее время, согласно анкетированию, больше половины документов, поступивших посредством системы электронного документооборота, распечатываются для получения «твердой копии». Это связано с несколькими не решенными вопросами:

1. Неадаптированной системы хранения документации, во многих организациях до сих пор применяется система хранения и архивирования поступающих документов согласно утвержденной номенклатуры в бумажном виде⁴.
2. Невозможность постоянного нахождения руководителя, принимающего решения по поступившим документам, на рабочем месте, как следствие, документы передаются для рассмотрения в бумажном виде, которые можно брать с собой для рассмотрения, например, в дороге.

³ Глушенко П. В. Модели систем электронного документооборота на предприятии. – М.: Вузовская книга, 2011.

⁴ ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»

Потери по итогам года составляют в среднем более, чем 4 рабочих дня. Кроме потерь времени, необходимо рассмотреть потери, связанные с затратами на бумагу для печати документов.

Указанные потери бумаги, помимо финансовых потерь, несут за собой дополнительные расходы и риски – доставка бумаги, утилизация, экологические риски и прочее.

б) Недостатки интерфейса программных продуктов (неудобная система поиска документов, большое количество необходимых действий для рутинных операций, устаревший интерфейс системы) не приводят непосредственно к денежным потерям, тем не менее, необходимо рассматривать указанные недостатки для определения направления развития систем электронного документооборота.

Как видно из приведенного исследования, текущее состояние систем электронного документооборота в России позволяет говорить о достаточно высоком уровне автоматизации процессов. Тем не менее, ряд вопросов позволяют определить первоочередные⁵ направления развития систем, как в организационном плане, так и в вопросах переработки программных продуктов, применяемых для работы с системами документооборота.

Использованные источники:

1. Белов А.А. Белов А.Н. Делопроизводство и документооборот: Учебное пособие для вузов. Эксмо, 2007.560с.
2. Глущенко П.В. Модели систем электронного документооборота на предприятии. – М.: Вузовская книга, 2011.
3. Слесарева В.Ю. Электронный документооборот как разновидность реализации процесса обмена информацией//Вестник Московского финансово-юридического университета, 2012.С. 172-177.

⁵ Жулинский С.Ф., Сорокин М.А., Чубаров А.М. Электронный документооборот: достоинства и недостатки//Стандарты и качество, 2009. №7.С. 48-51

4. Об организации электронного документооборота в России и за рубежом.
[Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ob-organizatsii-dokumentoborota-v-rossii-i-za-rubezhom/viewer> (дата обращения 22.11.2020).