Частное профессиональное образовательное учреждение

«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 46.02.01
«Документационное обеспечение
управления и архивоведение»

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Тема: **Анализ проблем внедрения электронного документооборота в организациях и пути их решения (на примере ООО "Производственная Компания Венткомплекс")**

Студента **Дюбкиной Ольги Александровны**
(ФИО полностью в родительном падеже)

группы 2001-120

Руководитель **Сидорова Ольга Александровна**
(уч. степень, уч. звание, должность, ф.и.о. полностью)

(подпись без расшифровки)

«_____» _____ 2023 г.

«07» июня 2023 г.

_____
(подпись студента)

Пермь 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....3

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В ОРГАНИЗАЦИЯХ.....6

1.1 Нормативно-методическая база по организации электронного документооборота.....6

1.2 Принципы организации электронного документооборота.....11

1.3 Современные методы и инструменты электронного документооборота в организациях.....16

2 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В ООО «ПК ВЕНТКОМПЛЕКС».....20

2.1 Краткая характеристика ООО «ПК Венткомплекс».....20

2.2 Анализ проблем и возможностей внедрения электронного документооборота в ООО «ПК Венткомплекс».....21

2.3 Разработка методических рекомендаций по внедрению системы электронного документооборота в ООО «ПК Венткомплекс».....38

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....43

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....48

Приложение 1.....51

ВВЕДЕНИЕ

В процессе осуществления своей деятельности каждая организация формирует документооборот. Документооборотом называют движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки. Все внутренние и внешние процессы в организации отражаются в документах. Поскольку документооборот организаций представлен не только бумажными версиями документов, но и электронными, управление документооборотом включает в себя, помимо прочего, обеспечение перемещения копий документов между персоналом организации, то есть электронный документооборот.

Системы электронного документооборота (СЭД) представляют собой программное обеспечение, позволяющее осуществить организацию работы с электронными копиями документов и осуществлять взаимодействие между персоналом организации. Аналогичные зарубежные системы обозначаются аббревиатурой EDMS (Electronic Document Management Systems) - системы управления электронными документами. Электронный документ является набором данных, сохраненным на компьютере. В СЭД для каждого документа создается карточка с атрибутами, которые включают: название документа, его автора, дату создания и т.д. С помощью атрибутов пользователи системы осуществляют быстрый поиск по документам.

Электронные документы объединяет электронный документооборот, который является способом работы сотрудников с документами, при котором большая часть документов представляют собой электронные носители и хранятся централизованно. Управление документооборотом на предприятии ведется в течении всего жизненного цикла: с момента создания документа или поступления до передачи конечному адресату или уничтожению документа по истечению срока его хранения. Документы сопровождают все бизнес-процессы организации, их создают и обрабатывают с помощью информационных систем или с помощью различных приложений. Однако

только СЭД основаны на едином подходе к процессу управления документооборотом на протяжении всего жизненного цикла.

С точки зрения организации документооборота в процессе жизненного цикла документа выделяют этапы, способные оказать значительное влияние на бизнес - процессы организации, которые сопровождает документ. Однако с точки зрения обработки документа в СЭД они не влияют на обработку документа в информационной системе. Поэтому их обозначают термином «управление документооборотом».

Актуальность работы заключается в повышении эффективности процесса документооборота и отчетности с помощью применения информационных систем и технологий.

Объектом исследования является электронный документооборот.

Предметом исследования являются проблемы внедрения электронного документооборота в организациях.

Целью работы является анализ внедрения системы электронного документооборота для выявления особенностей, проблем и основных направлений совершенствования этого процесса в ООО ПК «Венткомплекс».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Рассмотреть нормативно-методическую базу по организации электронного документооборота, в том числе локальные нормативные акты.
2. Проанализировать основные принципы организации электронного документооборота.
3. Изучить особенности электронного документооборота.
4. Дать характеристику ООО ПК «Венткомплекс».
5. Проанализировать организацию документационного обеспечения ООО ПК «Венткомплекс». Выявить особенности и недостатки электронного документооборота в ООО ПК «Венткомплекс».
6. Разработать рекомендации по совершенствованию электронного документооборота в ООО ПК «Венткомплекс».

В данной работе были использованы следующие методы исследования:

- теоретические – изучение экономической и управленческой литературы, сравнение, описание;
- эмпирические – это сбор и анализ информации посредством изучения документов ООО ПК «Венткомплекс»;
- экономико-математические – расчеты абсолютных и относительных показателей;
- комплексные – определение проблем и способов их решения.

Тема работы рассматривалась Жильниковым А. Ю. и Михайловой О.С. В работе были освещены проблемы внедрения электронного документооборота (его достоинства и недостатки), сделаны выводы о необходимости его внедрения.

Также тема рассматривалась в 2018 году доктором экономических наук А. М. Могзоевым. В его работе дан анализ состояния дел в организации делопроизводства на примере администрации города Бийска, сделаны выводы о текущем состоянии электронного оборота документов, предложены рекомендации по выбору СЭД.

Практическая значимость работы заключается в снижении трудовых и временных затрат за счет автоматизации управленческих процессов.

Работа состоит из введения, раскрывающего актуальность темы дипломной работы; двух глав: первая глава «Теоретические аспекты внедрения систем электронного документооборота в организациях», вторая глава «Проблемы внедрения электронного документооборота в ООО «ПК Венткомплекс»; заключения, содержащего основные выводы. Работа содержит: 13 таблиц, 5 рисунков и список литературы, состоящий из 36 источников.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В ОРГАНИЗАЦИЯХ

1.1 Нормативно-методическая база по организации электронного документооборота

Использование информационных технологий в процессе управления – это не только тренд, которому следуют многие компании, но и необходимость, так как многие процессы внутреннего и внешнего взаимодействия организации сегодня протекают в цифровой среде. Процесс проектирования, внедрения и использования системы электронного документооборота и системы электронного хранения документов коммерческими организациями регулируется системой нормативно-правовых и нормативно-методических документов, а также системой локальных нормативных актов организации.

Основополагающим нормативно-правовым актом является Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»[1]. Данный закон регулирует отношения при осуществлении права на поиск, получение, производство, передачу и распространение информации. Вводит определения ключевым понятиям, связанным с информационными технологиями, в том числе «электронный документ». Согласно данного закона электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах[2]. Приведенное определение не только подчеркивает читаемую форму электронного документа, но и определяет

[1] Об информации, информационных технологиях и о защите информации : федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ : // КонсультантПлюс : URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 05.05.2023)

[2] Ст. 2 Об информации, информационных технологиях и о защите информации : федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ : // КонсультантПлюс : URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 05.05.2023)

основные задачи, для которых такой документ создается: передача информации и ее обработка.

Немаловажным является Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»[3]. Законом обеспечиваются правовые условия использования электронной подписи в электронных документах в качестве альтернативы собственноручной подписи.

Приказом Росархива от 22.05.2019 № 71 «Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления»[4] устанавливаются правила, направленные на совершенствование документооборота и повышение эффективности работы с документами в органах государственной власти и местного самоуправления. Такие правила организация может рассматривать как типовые или примерные для проектирования собственной системы процедур работы с электронными документами.

Так же следует отметить:

- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»[5] устанавливает, что электронные документы также могут рассматриваться как архивные документы, подлежащие хранению и использованию в соответствии с установленными правилами.

- Федеральный закон от 27.07.2006 « 152-ФЗ «О персональных данных»[6] устанавливает правила сбора, использования, распространения и защиты персональных данных в России. В соответствии с этим законом, электронные документы, содержащие персональные данные, также подлежат защите и обработке в соответствии с установленными правилами.

---

[3] Об электронной подписи : федер. закон от 6 апр. 2011 г. № 63-ФЗ : (ред. от 28 декаб. 2022 г.) // КонсультантПлюс : надежная правовая поддержка. М., 2022. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/ (дата обращения: 05.05.2023)

[4] Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления : приказ Росархива от 22 мая 2019 г. № 71 // КонсультантПлюс : надежная правовая поддержка. М., 2022. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_342093/ (дата обращения: 05.05.2023)

[5] Об архивном деле в Российской Федерации : федер. закон от 06 окт. 2004 г № 125-ФЗ (ред. от 14 июл. 2022 г.) // КонсультантПлюс : надежная правовая поддержка. М., 2022. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1406/ (дата обращения: 05.05.2023)

[6] О персональных данных : федер. закон от 27 июл. 2006 № 152-ФЗ (ред. от 14 июл. 2022) // КонсультантПлюс : надежная правовая поддержка. М., 2022. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/ (дата обращения: 05.05.2023)

- Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, утвержденными Приказом Минкультуры России от 31.03.2015 № 526 регламентируют порядок хранения электронных документов, передачу их в архив организации, а так же формирование описи электронных дел[7].

- Приказ Росархива от 15.06.2020 № 69 «Об утверждении Типовых функциональных требований к системам электронного документооборота и системам хранения электронных документов в архивах государственных органов»[8]. Необходимость разработки данных Правил была «объективно обусловлена произошедшими изменениями нормативно-правового поля, широким рас пространением информационно-телекоммуникационных технологий в сфере делопроизводства и архивного дела»[9]. Кроме того, потребовалась «гармонизация» Правил с Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов АФ РФ в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях 2015 г. «в целях обеспечения их взаимосвязи, согласованности и преемственности». В новых Правилах в большей степени уделено внимание организации хранения аудиовизуальных, электронных на физически обособленных носителях и электронных документов, что отвечает вызовам времени и современным реалиям.

---

[7] Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях: Приказ Минкульт. России от 31.03.2015 № 526 // КонсультантПлюс : надежная правовая поддержка. М., 2022. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_185738/ (дата обращения: 05.05.2023)

[8] Об утверждении Типовых функциональных требований к системам электронного документооборота и системам хранения электронных документов в архивах государственных органов : Приказ Росархива от 15.06.2020 № 69 // КонсультантПлюс : надежная правовая поддержка. М., 2022. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_365612/ (дата обращения: 05.05.2023)

[9] Грошев А. В., Романова Е. А. Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда РФ и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях, библиотеках, научных организациях: к выходу в свет // Отечественные архивы. 2020. № 4. С. 3.

- Приказ Росархива от 11.04.2018 № 44 «Об утверждении Примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях»[10]. Пункт 5.15 данного документа уточняет, что «электронные документы, поступившие по информационно-телекоммуникационным каналам и подписанные усиленной квалифицированной подписью, включаются в СЭД после проверки электронной подписи и подтверждения ее действительности, а электронные документы, поступившие от других организаций по электронной почте и подписанные усиленной неквалифицированной подписью или простой электронной подписью, проходят предварительное рассмотрение и включаются в СЭД при наличии между организацией-отправителем и организацией-получателем соглашения об обмене электронными документами, подписанными соответствующей подписью. Ответственность за обработку таких документов несет служба делопроизводства организации.

В то же время между организацией и контролирующими органами государственной власти осуществляется обмен электронными документами. Для того чтобы документ, исходящий от организации, сохранял свою юридическую силу, достоверность и аутентичность, необходимо соблюдение правил, инструкций и регламентов по организации систем электронного документооборота, которые приняты в государственных учреждениях. Например, Письмом ФНС России от 08.10.2020 № ЕА-3-26/6827@ «О формах представления налоговой отчетности (расчетов) и обязательного экземпляра годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности в налоговые органы; об удаленном получении электронной подписи.»[11] устанавливается обязанность представления налоговой отчетности с помощью оператора ЭДО. Таким

[10] Об утверждении Примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях : Приказ Росархива от 11.04.2018 № 44 // КонсультантПлюс : надежная правовая поддержка. М., 2022. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305137/09982da510d243ed141302d069144c12696b11ee/ (дата обращения: 05.05.2023)

[11] О формах представления налоговой отчетности (расчетов) и обязательного экземпляра годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности в налоговые органы; об удаленном получении электронной подписи : письмо ФНС России от 8 октября 2020 г. № ЕА-3-26/6827@ // Кодекс - электронный фонд правовых и нормативно технических документов. М, 2022. URL: https://docs.cntd.ru/document/566108811 (дата обращения: 05.05.2023)

образом, вышеописанные требования должны быть зафиксированы в локальных нормативных актах организации. Соответственно должны быть разработаны шаблоны документов, представляемых в контролирующие органы государственное власти, определены ответственные за предоставление отчетности, а также описан порядок организации хранения таких документов как в оперативной среде, так и в архивной.

Вопрос о нормативном регулировании такой части документооборота как кадровые документы с каждым годом становился все более актуальным, т.к. многие процессы, непосредственно связанные с кадровым составом (отчетности в Социальный фонд России, ФНС, больничные и др.) перешли в цифровую среду. В марте 2022 года вступила в силу новая редакция Трудового кодекса РФ. В статьях 22.1, 22.2 и 22.3[12] приводится определение понятия «электронный документооборот» - создание, подписание, использование и хранение работодателем, работником или лицом, поступающим на работу, документов, связанных с работой, оформленных в электронном виде без дублирования на бумажном носителе. Такое определение предполагает, что создаваемый электронный документ не переводится в бумажную среду, соответственно электронный документооборот в сфере отношений работника и работодателя должен осуществляться исключительно с применением ЭП с обеих сторон.

Помимо этого, в вышеуказанных статьях описаны виды документов, разрешенных к обмену с помощью ЭДО, описан процесс внедрения ЭДО в организацию, отмечая что внедрение ЭДО это право руководства и работник может отказаться от такого формата информационно-документационного обмена.

Вышеперечисленные нормативно-правовые акты представляют собой федеральные законы, Приказы и Письма федеральных органов, Кодексы Российской Федерации. Их можно разделить на следующие группы:

[12] Трудовой кодекс Российской Федерации : федер. закон от 30 декаб. 2001 г. № 197-ФЗ : (с изм. от 1 марта 2022 г.) // КонсультантПлюс : надежная правовая поддержка. М., 2022. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/ (дата обращения: 05.05.2023)

а) определяющие основные принципы работы с информацией в организации;

б) регламентирующие порядок создания информационно - документационной базы организации в электронной среде;

в) устанавливающие технические и технологические требования к электронной системе работы с документами в организации, в том числе, вопросы информационной безопасности.

Данные акты постоянно дополняются и актуализируются параллельно развитию информационных технологий.

1.2 Принципы организации электронного документооборота

Как уже было отмечено ранее система электронного документооборота – это компьютерная программа (программное обеспечение, система), которая позволяет организовать работу с электронными документами (создание, изменение, поиск), а также взаимодействие между сотрудниками (передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и т.п.)[13]. Любая система электронного документооборота, в первую очередь, должна удовлетворять определенные потребности организации. Чтобы этого добиться «разработчиками создаются такие СЭД, которые будут направлены на достижение следующих целей»[14]:

1. Обеспечение повышения оперативности и качества работы с документами, упорядочение документооборота, обеспечение контроля исполнения;

2. Снижение трудозатрат на рутинные операции;

3. Обеспечение повышения качества документов, создаваемых в организации;

[13] Просто об электронном документообороте // ECM-Journal. [Электронный ресурс]: Режим доступа: https://ecm-journal.ru/mustknow. (дата обращения: 01.05.2023)

[14] Линев А.А. Современная СЭД: от работы с документами к управлению эффективностью // Делопроизводство. 2019. №1. С. 15

4. Обеспечение контроля прохождения документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или оформления в дело;

5. Сокращение сроков прохождения и исполнения документов;

6. Централизованное хранение текстов документов, подготовленных в электронной форме и их графических образов;

7. Возможность организации логического связывания документов, относящихся к одному вопросу и оперативного поиска документов по тематическому набору реквизитов.

Для достижения выше названных целей системы электронного документооборота должны обладать рядом определенных особенностей. Таковыми являются: наличие справочников, возможность интеграции с другими программными продуктами, применение системы управления базами данных.

Понятие «справочник» дано на официальном сайте компании 1С[15]. Итак, Справочники – это прикладные объекты конфигурации, т.е. они позволяют хранить в информационной базе данные, имеющие одинаковую структуру и списочный характер. Это может быть, например, список сотрудников, перечень товаров, список поставщиков или покупателей.

Справочники предназначены для хранения и упорядочивания различной справочной информации. Их использование позволяет избежать разного рода ошибок, например, при наборе каких-либо реквизитов документа. Они регулярно обновляются, позволяя пользователю работать с наиболее актуальной на момент обращения информацией.

Справочники используются для упрощения заполнения полей диалогов. Удобнее и надежнее не заполнять поля вручную, а там, где это можно, подставить данные из соответствующего справочника.

Одной из самых важных и актуальных задач при внедрении СЭД является задача интеграции системы электронного документооборота с

[15] Фирма 1С. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://1c.ru. (дата обращения: 04.05.2023)

другими информационными системами. Отметим, что интеграция – это процесс объединения нескольких объектов в одно целое[16]. Любая СЭД должна интегрировать с иными программами, системами, так как именно это позволяет ей иметь более обширный набор функциональных возможностей. СЭД, не имеющая возможности интеграции с другими IT-системами – неконкурентоспособна на рынке.

Неразрывно связана с интеграцией еще одна актуальная задача внедрения СЭД – миграция данных из ранее используемых систем электронного документооборота, причем не только при переходе с устаревших СЭД, но и при миграции по каким-либо причинам с платформы, на которой был ранее реализован электронный документооборот.

Миграция данных является отдельным организационным проектом и включает в себя все основные стадии: анализ, проектирование, разработка, тестирование. «Откладывание миграции на «последний момент» недопустимо, так как это влечет за собой задержки сдачи целевого проекта и непредвиденные расходы».

Еще одной особенностью СЭД является наличие в них системы управления базами данных (СУБД). СУБД – это хранилище данных и метаданных системы. Такое определение приводит в своей работе Е.В. Романченко[17].

СУБД – это совокупность языковых и программных средств, предназначенных для создания, ведения и совместного использования баз данных многими пользователями[18]. Отметим, что система управления базами данных является посредником между базой данных и ее пользователями.

Основными функциями СУБД являются: управление данными во внешней памяти (на дисках); управление данными в оперативной памяти;

---

[16] Анисимова Ю.А. Опыт внедрения СЭД на промышленном предприятии // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2016. № 3. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://e.deloprost.ru/article.aspx?aid=445442. (дата обращения: 05.05.2023)

[17] Романченко Е.В. Основные тенденции развития СЭД в России // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2015. № 8. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://e.deloprost.ru/article.aspx?aid=419473 (дата обращения: 05.05.2023)

[18] Кузнецов С. Д. Основы баз данных: учебное пособие 2-е изд. М.: Интернетуниверситет информационных технологий; БИНОМ. Лаборатория знаний. 2017. С. 5.

журнализация изменений, резервное копирование и восстановление базы данных после сбоев.

Таким образом, система управления базами данных имеет сложную структуру и является неотъемлемой частью систем электронного документооборота.

Отметим, что это универсальный документ, содержащий функциональные требования к управлению электронными документами в рамках систем электронного документооборота. Областью применения данного стандарта являются как частные, так и государственные учреждения, желающие внедрить СЭД.

Итак, основными функциями систем электронного документооборота являются:

1. Управление доступом и безопасность – заключается в поддержании контроля и управления, связанных с обеспечением безопасности документов.

2. Функция резервного копирования и восстановления – используется для обеспечения безопасности.

3. Управление сроками хранения документов, их передачей и уничтожением.

4. Обеспечение ввода и регистрации документов.

5. Возможность поиска информации.

6. Создание отчетов.

Работа с электронными документами имеет свои особенности по сравнению с бумажным документооборотом. Для регистрации, согласования и подписания электронных документов используются специальные программы и сервисы, которые позволяют автоматизировать процессы и ускорить работу с документами. Кроме того, электронные документы обычно имеют цифровую подпись, что обеспечивает их юридическую значимость и защиту от подделки.

Кроме того, электронный документооборот имеет ряд преимуществ перед бумажным:

- во-первых он отличается быстротой и эффективностью. Обработка электронных документов происходит значительно быстрее, чем бумажных. Это позволяет сократить время на согласование и ускорить процессы внутри компании.

- во-вторых экономятся ресурсы. Использование электронных документов позволяет снизить затраты на бумагу, печать, доставку и хранение документов.

- в-третьих он более удобен и доступен. Электронные документы легко хранятся и передаются по электронной почте или с помощью специальных программ. Это делает их доступными для работы в любом месте и в любое время.

- в-четвертых он более безопасен и контролируем. Электронные документы обеспечивают высокий уровень безопасности и контроля за доступом к информации. Возможность цифровой подписи позволяет подтвердить авторство и подлинность документа.

- в-пятых он более экологичный. Использование электронных документов способствует сокращению загрязнения окружающей среды, так как не требует использования бумаги и других ресурсов, которые могут быть опасными для окружающей среды.

Таким образом, под СЭД понимается программа, в которой можно создавать документы, изменять их, а также использовать и хранить. Основными особенностями СЭД являются наличие справочников, возможность интеграции и миграции, а также наличие системы управления базами данных. Данные особенности являются универсальными, то есть они должны быть в любой системе, что же касается функций СЭД, отметим, что приведенный список функций систем электронного документооборота не является исчерпывающим, здесь были приведены основные, реализуемые в любой системе электронного документооборота. Рассмотренные функции обеспечивают адекватное ведение делопроизводства в организации с использованием СЭД. Одним из главных требований функционирования,

предъявляемых к разработчикам современной СЭД, – предложить адекватное по качеству, цене и срокам, за которые осуществляется внедрение, решение независимо от индивидуальных особенностей работы заказчика, иными словами, СЭД должна удовлетворять потребности абсолютно любой по специфике деятельности и по размеру организации. Именно в этом и состоит главная задача при внедрении – СЭД должны иметь такие функции, с помощью которых рабочая группа по внедрению сможет адаптировать систему под конкретную организацию.

1.3 Современные методы и инструменты электронного документооборота в организациях

Современный рынок РФ насыщен различными вариантами подобных программ. Наиболее яркими примерами электронного документооборота являются:

- «Практика». С 2012 года данный вариант позиционировался Минкомсвязи в качестве основного. Охват составил порядка 4 тысяч клиентов. Именно эту систему применяют многие госучреждения Москвы и по сей день. При этом есть два варианта: серверная и облачная версии. Преимуществом является приемлемая стоимость абонплаты. За каждого дополнительного пользователя понадобится доплатить.
- Director. Здесь приоритет отдан принципам коллективного взаимодействия. Достоинством является удобство схемы построения баз материалов.
- «Дело». Этот пример СЭД также популярен на отечественном рынке. Именно им пользуются многие крупные компании: Сбербанк, Центробанк РФ, Ростелеком и пр.
- Naumen DMS. Данный продукт разработан на базе NauDoc, однако сюда внесены многочисленные дополнения и усовершенствования.
- CompanyMedia. Продукт, ориентированный на персонификацию. Эта система позволяет формировать персональные рабочие места с последующей поддержкой их функционирования.

- Directum. Данная программа используется фирмами, организациями и образовательными учреждениями и предназначена для автоматизации основных операций, выполняемых в ходе обработки документов и взаимодействия между руководством и сотрудниками фирмы или организации.
- 1С: Документооборот. Отечественная СЭД на базе платформы 1С. Разработчик предлагает как готовые маршруты документооборота, затрагивающие весь жизненный цикл документа, так и инструменты для коммуникации между сотрудниками. Предусмотрено несколько тарифных планов, которые подойдут компаниям разного размера.

Платформы кадровой СЭД:

- СБИС Кадровый электронный документооборот от ООО «Тензор». Данная СЭД - это надежная система для подготовки, хранения и подписания кадровых документов.
- TESSA. Система от компании Syntellect. Основными преимуществами программы являются скорость, не перегруженные интерфейсы, удобные визуальные отчеты и довольно низкая стоимость.
- ТЕЗИС. Система создана российской компанией Haulmont с центром разработки в Самаре, в основе всех продуктов этого разработчика лежит собственная платформа CUBA. ТЕЗИС ECM особенно любит государственный сектор благодаря готовому модулю для учета обращений от граждан. Это полноценная система для ЭДО с электронной канцелярией, бизнес-процессами, конструктором отчетов и контролем исполнительской дисциплины.
- DOCSVISION СЭД/ECM. Разработчик: компания ДоксВижн, Россия. Предлагает платформу, на базе которой разрабатываются специализированные решения, в том числе для кадрового документооборота и делопроизводства.
- ELMA365 КЭДО - решение для комплексной автоматизации кадрового документооборота, а не просто электронного подписания.

При выборе подходящего варианта нужно учитывать параметры зрелости исходной схемы документооборота на предприятии, цели внедрения системы, имеющиеся резервы, требуемые ресурсы. Нужно понимать возможности дальнейшего развития и стоимость установки, последующего использования решения. При этом второй параметр измеряется как с позиции времени, так и денежных средств. Важно брать во внимание стоимость ПО и непосредственно владения им. Из дополнительных расходов следует выделить последующий апгрейд, переобучение персонала и пр. Многие современные продукты поддерживают мобильные устройства и могут быть интегрированы с уже существующими информплатформами компании. Все описанные примеры систем электронного документооборота в полной мере отвечают законодательным и нормативно-методическим требованиям. При этом большинство из них включено в реестр отечественного софта, что делает их рекомендованным для применения в госведомствах и организациях РФ.

Таким образом, нормативно-методическую базу по организации электронного документооборота составляют Федеральные законы, Постановления, Приказы, Инструкции и прочие документы. Эти документы содержат требования к организации электронного документооборота, включая требования к электронной подписи, защите информации, управлению информационной безопасностью, а также к порядку документооборота в электронной форме. Системы электронного документооборота сегодня очень востребованы и играют важную роль в современном бизнесе и организациях. СЭД позволяют ускорить процессы обработки и передачи документов, обеспечивают их надёжное хранение, позволяют контролировать доступ к информации, особенно конфиденциальной, улучшают взаимодействие между потребителями информации, снижают нагрузку на персонал, в обязанности которого входит ручная обработка документов. Таким образом, системы электронного

документооборота являются необходимым инструментом для оптимизации бизнес-процессов, повышения эффективности работы и защиты информации.

Чтобы лучше сформировать представление об электронном документообороте требуется детально рассмотреть проблемы внедрения электронного документооборота в ООО «ПК Венткомплекс», что и будет сделано в следующей главе работы.

2 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В ООО «ПК ВЕНТКОМПЛЕКС»

2.1 Краткая характеристика ООО «ПК Венткомплекс»

ООО «ПК Венткомплекс» зарегистрирована 20 февраля 2018 г. регистратором Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 11 по Удмуртской Республике.

Руководитель организации: генеральный директор Симанов Иван Валериянович.

Юридический адрес ООО «ПК Венткомплекс» - 427629, Удмуртская Республика, город Глазов, улица Куйбышева, дом 77 строение 1, кабинет 111.

Основным видом деятельности является «Торговля оптовая прочими машинами и оборудованием».

Компания ООО «ПК Венткомплекс» сотрудничает не только с индивидуальными заказчиками, но и с другими организациями климатических систем, поэтому зачастую ООО «ПК Венткомплекс» занимается поставкой большого количества вентиляций и кондиционеров в другие компании, а также нередко проводит техническое обслуживание в крупных организациях. Партнерами компании являются крупнейшие отечественные компании, занимающиеся производством вентиляционного и отопительного оборудования.

Так как ООО «ПК Венткомплекс» сотрудничает с поставщиками, проверенными временем и качеством, то фирма может дать стопроцентную гарантию долгого срока службы оборудования. Все климатические системы поставляются непосредственно с заводов.

Специалисты компании ООО «ПК Венткомплекс» могут найти подход к любому клиенту. С каждым заказчиком пожелания и требования оговариваются индивидуально. При поставке климатического оборудования инженеры и монтажники фирмы внимательно изучают все условия, подбирают вентиляционную систему, соответствующую помещению, и

составляют проект. Помимо всех этих манипуляций, компания осуществляет технические работы на время гарантии оборудования.

Если заказчик недостаточно компетентен в вопросе климатических систем, то специалисты компании ООО «ПК Венткомплекс» предварительно консультируют, советуют наиболее подходящий вариант оборудования. В случае поломки вентиляции или какой-либо другой климатической системы, организация проводит ремонтные работы. Специалисты компании ООО «ПК Венткомплекс» выполняют технические и монтажные работы любой сложности.

Организационная структура ООО «ПК Венткомплекс» представлена в приложении 1.

В пределах своей компетенции директор ООО «ПК Венткомплекс», являясь руководителем верхнего уровня, организует всю работу и несет полную ответственность за его состояние и деятельность.

2.2 Анализ проблем и возможностей внедрения электронного документооборота в ООО «ПК Венткомплекс»

В ООО ПК «Венткомплекс» ответственным за делопроизводство является коммерческий отдел. Регламентирующими документационное обеспечение управление (в том числе с использованием системы электронного документооборота) локальными нормативными актами являются:

а) Положение о коммерческом отделе от 20.02.2015 №3523.

Положение регламентирует перечень задач и функций отдела, в которые входит:

а) обеспечение ведения документооборота;

б) документационное обеспечение работы директора организации;

в) организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя организации.

В правах отдела закреплено, что отдел может выносить на

рассмотрение директора предложения по совершенствованию методов работы Отдела.

Коммерческий отдел взаимодействует со всеми отделами и производственными подразделениями организации по вопросам, связанным с реализацией стратегии развития отдела. В отделе предусмотрено две должности - помощник руководителя и секретарь руководителя.

б) Положение об электронном документообороте (ЭДО) от 20.02.2015 №3523.

Положение об ЭДО представляет собой нормативный документ, регламентирующий основные принципы организации работы с электронными документами и непосредственно в СЭД.

Такое положение является необходимым для последующего определения путей и способов совершенствования корпоративной СЭД, для закрепления порядка доступа к системе, правил по работе с документами, определение контроля за исполнением. В организации, несмотря на функционирование СЭД, данное положение отсутствует.

В ООО ПК «Венткомплекс» обмен документами с контрагентами осуществляется с помощью система бухгалтерской и складской отчетности (СБИС). СБИС представляет собой единую систему для взаимодействия с контрагентами. Документы, отправляемые с помощью СБИС, подписываются электронной цифровой подписью. Стоит отметить, что СБИС не является единственным каналом связи организации с контрагентами, для этого также используются электронная почта, мессенджеры и пр.

Электронные документы в организации подписываются с помощью электронной подписи (ЭП). ЭП зарегистрирована на руководителя организации, доступ к которой имеют заместители директора, главный бухгалтер и другие ответственные лица. Инструкций и правил по использованию электронной подписи в ООО ПК «Венткомплекс» также разработано не было. Это приводит к тому, что любое лицо, которое имеет доступ к ЭП, может подписать любой документ от лица генерального

директора, что фактически нарушает законодательство в сфере регулирование электронной подписи и такой документ не может иметь юридическую силу. С другой стороны, в электронной системе организации не фиксируется использование ЭП, что не позволяет доказать факт такого незаконного использования. В случае возникновения спорных ситуаций, ответственность за содержание подписанного документа будет нести руководитель организации. Однако такая ситуация все еще является незаконной, согласно статье 2 ФЗ «Об электронной подписи»[19].

в) Должностные инструкции помощника руководителя и секретаря руководителя от 20.02.2015 №3523.

В отделе представлены две должности – секретарь и помощник руководителя. Обе должности функционируют в отделе за одним автоматизированным рабочим местом, выполняя одни и те же задачи. Обратившись к их должностным инструкциям, также был сделан вывод, что на сотрудников возложены фактически идентичные обязанности. Это приводит к тому, что сотрудники выполняют одни и те же задачи, что в свою очередь приводит к дублированию задач для специалистов на разных должностях. Опираясь на профессиональный стандарт специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией[20], можно сделать вывод, что помощник и секретарь руководителя являются разными должностями так, как имеют разные функции и обязанности. Помощник руководителя осуществляет информационно-аналитическое сопровождение деятельности руководителя, помогая ему в формировании информационного взаимодействия с контрагентами, организуя исполнение его решений, осуществляет организацию деловых контактов. В свою очередь, секретарь руководителя

[19] Об электронной подписи : федер. закон от 06 апреля 2011 № 63-ФЗ (ред. от 08 июня 2020) // КонсультантПлюс : справ. правовая система. Версия Проф. М., 2021. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/ (дата обращения: 21.04.2023).

[20] Профстандарт 07.002. Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией // Классинформ.ру: справочник кодов общероссийских классификаторов [Б.м.], 2022. URL: https://classinform.ru/profstandarty/07.002-spetcialist-poorganizatcionnomu-i-dokumentatcionnomu-obespecheniiu-upravleniia-organizatciei.html (дата обращения: 02.05.2023)

осуществляет организационно-документационное сопровождение руководителя, помогает составить рабочий план, работает с посетителями, осуществляет подготовку к конференциям и собраниям, также в деятельность секретаря входит разработка ЛНА, ведение документооборота организации.

Необходимо отредактировать должностную инструкцию помощника руководителя, разведя функционал с задачами секретаря. В организации обе должности функционируют, и работники, занимающие их, выполняют свои задачи на одном компьютере, что говорит о невозможности качественного выполнения поставленных задач.

г) Инструкция по делопроизводству от 20.02.2015 №3523.

Инструкция по делопроизводству ООО ПК «Венткомплекс» основывается на типовой инструкции и описывает процессы работы с бумажными документами в организации. Описанные в инструкции процедуры соблюдаются, организация работы с электронными документами в СЭД остается без регламентации, в редких случаях, когда данная регламентация установлена, она не соблюдается.

В инструкции по делопроизводству в разделе «Общие положения» даются определения понятиям, используемых в инструкции. обозначена правовая основа документа.

Раздел «Подготовка служебных документов» представляет собой общие требования к составлению документов, описано как составляется проект документа. Представлены требования к оформлению документов предприятия, согласно которому во всех документах используется шрифт Times New Roman, 12-13 кегль и 1,5 межстрочный интервал, однако, обратившись к имеющимся в организации шаблонам, можно сделать вывод, что данным требованиям в организации не следуют. В тексте раздела прописаны приложения с бланками, однако соответствующими приложениями отсутствуют. Также для постановки регистрационного номера документов используется порядковый номер, но при использовании метода наблюдения, было отмечено, что сотрудники отдела офис директора ставят

номер так, как заблагорассудится. Далее описывается утверждение и согласование документов организации, согласно инструкции, данные действия осуществляются исключительно в бумажной форме, однако в данный момент используется смешанный формат т.е. как бумажный, так и электронный. Отдельно необходимо отметить пункт «Подпись» так, как в нем описывается только собственноручная подпись руководителя, однако в организации действует электронная подпись.

Раздел «Организация документооборота на предприятии» описывает порядок обработки и регистрации входящих, исходящих и внутренних документов. В пункте «порядок обработки и регистрации входящих документов» описаны документы, которые не подлежат регистрации (вся корреспонденция с надписью лично; поздравительные открытки, поздравительные письма; печатные издания; рекламные материалы, однако, после интервью с сотрудником офиса директора, было выяснено, что некоторые документы могут быть не зарегистрированы «потому, что так сказал руководитель». Также не описано как регистрируются электронные документы в СЭД.

В разделе «Порядок отправки корреспонденции через секретаря» способы отправки корреспонденции, распределение документов между структурными подразделениями. В целом, данный раздел полностью соответствует сложившейся ситуации в организации, однако не описана отправка с помощью СЭД.

В разделе «Контроль исполнения документов» описаны общие требования к контролю за исполнением поставленных задач сотрудникам. Согласно инструкции, контроль за исполнением сроков ставится на секретаря руководителя, однако в сложившейся ситуации контроль могут осуществлять сотрудники, за которыми будет закреплена эта задача руководителем. Также в данном разделе не описана действующая в организации CRM-система Мегаплан, в которой ставятся задачи и осуществляется контроль за исполнением.

Раздел «Систематизация документов» представлен требованиями к составлению и оформлению номенклатуры дел в организации. Сразу необходимо отметить о том, что нам было отказано в предоставлении номенклатуры дел организации, сославшись на конфиденциальную информацию. Причиной отказа можно предположить не конфиденциальность, а нарушение сроков составления номенклатуры так, как в инструкции описано, что номенклатура дел на следующий календарный год составляется не позднее 31 декабря текущего года. В организации же номенклатура на 2023 год составлялась в конце марта 2023 года.

В данном пункте описано, что электронная версия номенклатуры дел и шаблоны документов заносятся в СЭД организации, однако в СЭД организации номенклатура дел отсутствует и никогда туда не вносилась, а шаблоны представлены четырьмя устаревшими документами (приказ, распоряжение, письмо и служебная записка). Данные шаблоны являются устаревшими и не соответствуют ГОСТу Р 7.0.97-2016[21]. Так, например, в служебной записке, которая является внутренним документом, прописаны реквизиты организации. Помимо ошибок связанных с оформлением шаблонов, выявлено что данные не актуализируются, например, в шаблоне приказа, на должности директора указан предыдущий директор организации.

Стоит отметить, что в целом в инструкции по делопроизводству не упоминается, какие процессы организуются в бумажной среде, а какие в электронной. Отсутствует описание процессов документооборота в СЭД.

Инструкция по делопроизводству организации не соответствует действующей практике работы с документами. Для решения этой проблемы необходимо актуализировать инструкцию, описать работу в системе электронного документооборота в организации.

д) Альбом и Табель форм документов

[21] ГОСТ Р 7.0.97-2016. СИБИД. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов : нац. стандарт Рос. Федерации : дата введения 2018-07-01. // КонсультантПлюс : справ. правовая система. Версия Проф. М., 2022. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/ (дата обращения: 20.04.2023).

Табель представляет собой перечень форм документов, подлежащих к применению в организации. Альбом форм документов является сборником форм, с указанием по их заполнению и является приложением к Табелю. Таким образом, с помощью Табеля и Альбома, формы документов закрепляются в одном локальном нормативном акте и унифицируют процесс создания документов разного вида. В организации Табель и Альбом отсутствуют.

е) Инструкции или правила по работе с СЭД

Внедрение СЭД предусматривает разработку инструкций для сотрудников и организацию корпоративного обучения по работе в системе. Инструкции подробно описывают шаги по выполнению задач внутри корпоративной СЭД с целью сокращения количества ошибок и сбоев системы по причине недостаточного количества знаний по работе в системе.

В процессе внедрения корпоративной СЭД в ООО ПК «Венткомплекс» не были созданы инструкции для сотрудников и их обучение происходило с помощью типовых инструкций, а также методом проб и ошибок - т.е., самостоятельного освоения программы каждым сотрудником. Таким образом, отсутствие инструкций приводит к снижению эффективности труда сотрудников, потому как сотрудник должен не только осваивать функционал и адаптироваться к интерфейсу в краткие сроки при трудоустройстве, но и не имеет информации по расположению необходимых для выполнения задач документов, не знает всех функциональных возможностей системы.

Вышеописанное демонстрирует, что существующая система локальных нормативных актов организации не опирается на требования, описанные в федеральных законах, Правилах и иных нормативно-правовых и методических документах. Важно отметить, что несоответствие локальных нормативных актов прослеживается и при наблюдении за организацией процесса работы с документами. Описанные в Инструкции по делопроизводству положения не характеризуют организацию электронного документооборота. Отсутствие Положения об ЭДО также демонстрирует, что

существующая локальная нормативная база не совершенствуется с внедрением новых технологий работы с документами.

Должностные инструкции показывают, что в структурном подразделении задача по совершенствованию системы ДОУ не зафиксирована ни за одной должностью, однако, Положением Офиса директора такая функция предусматривается.

Для решения выявленных проблем необходимо назначить ответственного или группу ответственных за актуализацию ЛНА организации в сфере ДОУ. В ЛНА необходимо отразить сложившиеся практики по работе с документами, внести правила работы с электронными документами, регламентировать работу с помощью СЭД, также создать положение об ЭДО.

В 2014 году увеличился объем документооборота ООО ПК «Венткомплекс», связанный с масштабированием компании. Это повлекло увеличение количества обрабатываемых документов разных видов, существующая бумажная система документооборота, по мнению руководства, не позволяла эффективно реализовывать текущие задачи производства.

В связи с этим руководство приняло решение о необходимости автоматизации существующей системы документационного обеспечения управления и производства посредством внедрения системы электронного документооборота.

В 2016 году ООО ПК «Венткомплекс» обратился в компанию «АйТи Инлайн». Данная организация была выбрана по причине самых выгодных с экономической точки зрения из предложенных условий среди конкурентов. Главной причиной выбора аутсайдерского метода являлось отсутствие компетентных сотрудников для внедрения своими силами. Опираясь на запросы руководства организации, аутсорс-специалисты предложили к внедрению систему 1С Предприятие, которая была одной из наиболее популярных систем и экономически выгодных для организации систем.

Интервью со специалистом показывает, что важный этап процесса внедрения СЭД - предпроектное обследование и рационализация делопроизводственных и других процессов, фактически был упущен, что привело к тому, что на сегодняшний день в организации процесс работы с документами как в бумажной, так и в электронной среде остается бессистемным и не регламентированным.

В дополнении к этому стоит отметить, что компания-интегратор, на которую была возложена задача по внедрению СЭД, не погружены в специфику работы организации и не ориентированы на рационализацию документационного обеспечения управления.

Обучение сотрудников проходило самостоятельно с помощью типовых инструкций, которые включаются в сопроводительную документацию к с СЭД от компаниииинтегратора. Инструкции более углубленные и понятные, для сотрудников, ранее не работавших и не разбирающихся в СЭД, не создавались и отсутствуют до сих пор. Начальник отдела ИТ отмечает, что «погружение в СЭД происходит методом научного тыка».

В период адаптации к внедренной СЭД организация мер по обеспечению контроля за исполнением регламентов и инструкций не предпринималось, таким образом сотрудниками внедренная система стала восприниматься как необязательная, скорее информационная среда, что привело к проблемам, которые будут описаны далее.

После внедрения СЭД в организацию было решено отказаться от услуг «АйТиИнлайн» и руководство для обеспечения сопровождения действующей системы обратилось к компании «ПоларисСофт», которая осуществляет сопровождение текущей СЭД и занимается внедрением новой системы 1С: ERP в ООО ПК «Венткомплекс». Этап «Сопровождение» характеризуется доработкой внедренной системы, добавлением новых функций, расширяющих возможности СЭД. Стоит отметить, что такой этап был упущен и многие проблемы системы до сих пор не решены.

В 2020 году руководством было принято решение о внедрении дополнительной системы для работы с документами и проектами - Мегаплан. Начальник отдела ИТ отмечает, что «по решению акционера, который увидел в действии Мегаплан, было решено его и нам установить, мол удобная система». Мегаплан – это CRM система, с помощью которой ставятся задачи, осуществляется контроль за их исполнением, также функционал системы позволяет осуществлять аудио и видеозвонки и конференции, формировать единое пространство для размещения файлов к проектам и задачам с разным уровнем доступа.

Мегаплан позволяет также проследить взаимодействия между конкретными сотрудниками внутри и между отделами. Однако после внедрения Мегаплана, сотрудники пользовались им крайне редко. Начальник отдела ИТ прокомментировал: «как только акционер поднимал вопрос «Почему никто не работает в Мегаплане?» - сразу же все начинали в нем работать, но такая работа возникла кратковременно».

Еще одной проблемой организации работы с использованием CRM-системы было невыполнение поставленных руководством задач. Для решения данной проблемы, был издан приказ, который приравнял Мегаплан к ЭДО. В приказе описаны санкционные меры к сотрудникам в виде дисциплинарной ответственности за просроченный дедлайн к поставленной задаче.

Однако содержание приказа не решает системную проблему нормативной и методической незакрепленности использования СЭД в документационном обеспечении управления ООО ПК «Венткомплекс». Например, использованный в приказе понятие «дедлайн» не определяется и не содержится ни в одном локальном нормативном акте организации. А само понятие и содержание ЭДО не описано локальной системой актов и методических рекомендаций организации. Таким образом, термины, которые используются организацией в ходе своей деятельности, считаются

руководством «условно понятными» для всех и не закрепляются ни в одном документе.

Для внутрикорпоративных неформальных коммуникаций используются дополнительные программные продукты - мессенджеры, такие как Телеграмм и MyChat. Обилие мессенджеров и количества чатов в них для обмена информацией создает дублирование поступающей информации, влечет за собой возникновение отвлекающего фактора, что приводит к снижению эффективности труда сотрудников.

Таким образом, внедрение СЭД в ООО ПК «Венткомплекс» проходило с рядом допущенных ошибок, что повлияло на ее текущее состояние. Руководство организации не видит проблем действующей системы и считает ее эффективной в достаточной мере, что на сегодняшний день является наибольшей проблемой, чем состояние системы.

В рамках данного исследования была проведена оценка эффективности корпоративной системы электронного документооборота ООО ПК «Венткомплекс». На основании проведенной оценки разработаны соответствующие рекомендации по ликвидации выявленных проблемных ситуаций

а) Информационные ресурсы

С помощью СЭД 1С: Документооборот в организации регистрируются входящие, исходящие и внутренние документы. Проведенное интервью с секретарем руководителя, продемонстрировало, что не все документы регистрируются в 1С. Это замедляет поиск необходимого документа, появляется вероятность дублирования регистрации документом, что приводит к снижению эффективности работы сотрудника и повышению риска утери документов.

С января по апрель 2023 года в системе 1С зарегистрировано 413 входящих и 70 исходящих документов. В 2022 году общее количество зарегистрированных через 1С составило 1437 из которых 1217 составили входящие документы, а 220 - исходящие. В организации отсутствует список

нерегистрируемых видов документов, служебные записки регистрируются выборочно и бессистемно. Не подлежат регистрации в 1С бухгалтерские документы - они регистрируются в отдельном документе формата .xls. С января по апрель 2023 года в данном документе зарегистрировано 550 бухгалтерских документов.

Таким образом, процент регистрируемых документов через 1С составляет 39,9% от общего числа зарегистрированных документов.

Стоит отметить, что сотрудниками организации не создается и не сохраняется ежегодная справка об объеме документооборота, что не позволяет проследить тенденцию изменения объема документооборота в организации. Подсчитать количество нерегистрируемых документов не представляется возможным.

Следующим показателем, который необходимо учесть в ходе оценки эффективности корпоративной СЭД, является количество и качество фиксации метаданных. В 1С: Документооборот у зарегистрированных документов сохраняются следующие метаданные: вид и название документа; сведения об адресанте; сведения об адресате; регистрационный номер и дата.

Не сохраняются следующие сведения: об ответственном лице; срок исполнения; состояние документа; реквизиты документа; резолюция.

Ни в одной из систем (1С или Мегаплан) не организовано хранение проектов документов, над которыми работает сотрудник. Не сохраняются данные о внесении правок в документ.

Одной из проблем является отсутствие сохранения связей входящих и исходящих документов. Так, например, в случае появления спорной ситуации, организация не сможет доказать свою правоту в краткие сроки из-за отсутствия зафиксированной информации о ходе работы с документом. На поиск информации потребуется дополнительное время.

Несохранение метаданных и связей приводит к тому, что компания теряет основное преимущество работы в СЭД – это репрезентативность

процессов, которые протекают в организации, действий сотрудников и снижение общей эффективности труда в электронной среде.

Использование полного функционала СЭД и CRM-системы хотя бы с целью соблюдения необходимых условий работы с документами в электронной среде исключило бы необходимость предоставления отчетов о проделанной работе на еженедельных планерках, а также позволило бы увидеть слабые места в работе организации.

Оценкой данного раздела является 4, поставленной по двум критериям: объем документооборота регистрируемый в СЭД и количество и качество фиксируемых метаданных.

б) Техническое обеспечение рабочих мест АРМ, функционирующие в организации, полностью соответствуют рекомендованным требованиям СЭД.

АРМ имеют следующие характеристики:

а) Процессор - Intel Core i5-9500E с частотой 4200 МГЦ, со встроенным графическим ядром, что позволяет сэкономить на видеокарте. На АРМ сотрудников, которые занимаются графическим моделированием продукции ООО ПК «Венткомплекс», устанавливаются современные видеокарты Nvidia RTX 2060.

б) Оперативная память - ОЗУ устанавливается во все АРМ с объемом не менее 16 Гб.

в) Основной накопитель - все нововведенные АРМ оснащаются SSD, с объемом не менее 256 Гб, для быстродействия системы. На SSD устанавливаются операционная система, соответствующее ей ПО и ярлык с доступом к клиенту СЭД. Помимо SSD устанавливаются жесткие диски HDD, с памятью не менее 1 Тб, для тех файлов и ПО, что не требуют более быстрой работы с ними.

Начальник отдела ИТ стремится заменять имеющиеся и внедрять новые АРМ так, чтобы они имели идентичные характеристики, что позволяет стандартизировать обслуживание таких АРМ.

В данном разделе средняя оценка составила 8 из 10 и производилась на основе следующих критериев: оснащенность АРМ, технические возможности для совершенствования системы. Причиной снижения оценки является выявленная проблема, замедляющая быстродействие СЭД и заключается она в том, что клиент СЭД находится на сервере, из-за чего при многократном обращении к нему СЭД может замедлить свою работу или выдать критическую ошибку и сбросить процесс.

в) Нормативно-методическая база регулирования СЭД

Нормативная-методическая база регулирования СЭД в организации отсутствует. Это является очень важной проблемой, поскольку может привести к тому, что сотрудники организации будут работать так, как знают или считают нужным, что и происходит на сегодняшний день.

Соответственно, регламенты по таким процессам как порядок подключения пользователей к системе, заполнение данных об информационном объекте в систему, соблюдение требований к использованию отдельных режимов работы, внесение информации в справочники системы не разработаны в организации. Не представлен и перечень требований по работе с документами как внутри СЭД, так и вне ПО.

Данный раздел оценивался по следующим критериям: наличие локальных нормативных актов, регулирующих СЭД и регламенты, по организации процессов работы в СЭД. Средняя оценка по данным критериям стала 0 из 10, по причине отсутствия соответствующих ЛНА и регламентов.

г) Степень вовлеченности и качества работы пользователей в СЭД

На апрель 2023 года в ООО ПК «Венткомплекс» официально трудоустроено 400 сотрудников, 60 из них имеют учетные записи в корпоративной системе 1С. Это составляет 15% процентов от общего числа сотрудников.

В текущей ситуации, в организации наблюдаются проблемы с использованием 1С, частые ошибки пользователей во время работы с

системой, что говорит о недостаточной обученности и об отсутствии инструкций пользования.

«Коллеги часто совершают типовые ошибки при работе в 1С или не могут найти, где и какую кнопку нажать и обращаются за консультацией ко мне» - резюмирует начальник отдела ИТ. К вопросам, связанным с навигацией по 1С, относятся, например такие как сотрудник не может найти, где в 1С находятся в какой вкладке, находится необходимый ему раздел. Ошибки, в первую очередь, связаны с недостаточными знаниями функционала и интерфейса программы, например, сотрудник «куда-то» нажал и «всё» исчезло.

Все это говорит о том, что сотрудникам тяжело самостоятельно осваивать СЭД и необходимы соответствующие инструкции, консультации или же другой способ повышения уровня знаний по данному вопросу. В целом в организации прослеживается низкий уровень владения информационными технологиями и ПК. Во многом это объясняется тем, что большинство сотрудников, которые работают в данной системе - лица предпенсионного и пенсионного возраста, которым тяжело осваивать технологии самостоятельно. Функционал программного обеспечения и ПК в целом используется на начальном уровне.

Данный раздел оценивался по таким критериям как: количество сотрудников, присоединенных к СЭД и качество их работы в ней. Средней оценкой является 3,5 из 10 так, как в СЭД работает преимущественно административно-управленческий аппарат организации и сотрудники часто совершают типовые ошибки и имеют низкий уровень владения информационными технологиями.

д) Управление и совершенствование корпоративной СЭД

В данный момент в организации внедряется 1С: ERP, которая объединяет в себе функционал Предприятия и Документооборота и множество других блоков. Это позволяет создавать единую информационно-документационную корпоративную среду и выполнять задачи, не

перемещаясь между программами и клиентами. Однако, по мнению начальника отдела ИТ, повторяются все те же проблемы внедрения СЭД.

В данный момент руководство организации видит необходимость создания единого пространства, которое будет в себя включать функционал всех имеющихся ПО, но выбирает для этого путь ликвидации сложившейся системы и внедрения новой. Такой способ чреват тем, что есть риск утери данных или доступа к ним. На сегодняшний день система взаимосвязей документов фактически отсутствует, потому как часть задач реализуется в одной системе, а часть в другой.

Как отмечалось ранее, в организации нет ответственного или рабочей группы по вопросам совершенствования ДОУ и СЭД, в частности. Часть обязанностей взял на себя главный бухгалтер, недостаточность компетенций которого зачастую тормозит текущие процессы работы в 1С.

Критериями, по которым оценивался данный раздел, являются: наличие специального структурного подразделения по вопросам СЭД, техническое сопровождение СЭД и информационная поддержка пользователей системы. Средней оценкой стала 3 балла из 10. Причина такой оценки: отсутствие ответственного за СЭД и соответственно отсутствие структурного подразделения, отсутствуют мастер-классы, лекции или иные формы обучения сотрудников организации по работе с различными ПО и СЭД, что приводит к частным консультациям по типовым вопросам к сотрудникам отдела информационных технологий, у которых консультирование не входит в их обязанности и недостаточно для этого компетентности. Техническое сопровождение СЭД оценено высшим баллом так, как осуществляется ежемесячное резервное копирование информации, высокий уровень устойчивости системы (время ликвидации сбоев не более 30 минут) и регулярное обновление ПО, по мере выхода новых обновлений.

Исходя из выставленных оценок и выведенной средней оценке 4.3 балла из 10, можно сделать вывод что СЭД организации является неэффективной. Главной причиной этому является отсутствие

проработанной нормативно-методической базы по работе в СЭД и ее регулированию, также низкий уровень качества работы сотрудников в СЭД. Для решения выявленных проблем, будут предложены соответствующие рекомендации по их устранению. Результаты проведенной оценки эффективности представлены на рис. 2.1. Лепестковая диаграмма демонстрирует слабые и сильные зоны СЭД ООО ПК «Венткомплекс».



Рисунок 2.1 - Результаты анализа эффективности корпоративной СЭД ООО ПК «Венткомплекс»

К сильным местам можно отнести только зону Техническое обеспечение рабочих мест - рекомендуется отказаться от использования удаленного доступа к серверу и использование локальной сети для размещения документов и установку клиента 1С на каждый АРМ.

К слабым местам относятся остальные зоны. Наиболее слабой зоной является Нормативно-методическое обеспечение СЭД и Управление и совершенствование корпоративной СЭД.

Степень вовлеченности и качество работы сотрудников на достаточно низком уровне для такого временного промежутка с момента внедрения (внедрение 1С началось в 2016 году).

Проведенный анализ системы позволяет определить, что СЭД ООО ПК «Венткомплекс» можно отнести к первому уровню – в организации соблюдаются не все условия данного уровня: отсутствуют регламенты по

работе в СЭД, нет обязательства работать в ней, также отсутствуют инструкции по работе в системе. Общий процент сотрудников, работающих с помощью СЭД 15% (60 сотрудников из 400).

2.3 Разработка методических рекомендаций по внедрению системы электронного документооборота в ООО «ПК Венткомплекс»

Проведенный анализ корпоративной СЭД ООО ПК «Венткомплекс» позволил выявить совокупность проблем, связанных с техническим, нормативно-методическим и кадровым обеспечением системы. Исходя из необходимости разработки наиболее эффективных в условиях ограниченности ресурсов решений по совершенствованию СЭД составлена система рекомендаций.

Нормативно-методический блок

Организация начала внедрение новой системы - 1С: ERP в 2020 году, и допускает прежние ошибки внедрения корпоративной СЭД. Для организации правильного процесса совершенствования корпоративной СЭД является необходимым фиксация ответственных лиц, а также создание постоянно действующей рабочей группы по совершенствованию корпоративной СЭД.

Организационная структура ООО ПК «Венткомплекс» имеет линейно-функциональную форму, что ограничивает возможности сотрудников на нормативно-закрепленное право создания регулярных команд, отвечающих за определенный вопрос вне уже сформированной системы соподчинения.

Создание горизонтальных рабочих групп для реализации проекта на текущем этапе создаст ситуацию двойного подчинения, что в целом будет разобщать систему корпоративного взаимодействия в ООО ПК «Венткомплекс», которая из без этого имеет достаточно проблемных мест.

Существует возможность создания рабочей группы, которая предполагает разработку положения о рабочей группе и определению факта постоянного характера функционирования рабочей группы. Это предполагает распределение сфер ответственности, проработку

краткосрочных и долгосрочных планов (стратегий) развития СЭД, а также возможность провести необходимое предпроектное обследование для внедрения 1С: ERP. Это соответствует принципам построения механистических, четко регламентируемых и бюрократизированных корпоративных структур и в целом представляет наиболее релевантное решение данной проблемы.

При создании рабочей группы необходимо разработать следующий пакет документов: Положение о создании постоянной рабочей/проектной группы по вопросам развития корпоративной СЭД; Стратегия корпоративного развития СЭД в ООО ПК «Венткомплекс»; Рабочий план мероприятий по совершенствованию корпоративной СЭД на 2023- 2024 гг.

Данная мера позволит обеспечить выполнение поставленных задач на высоком уровне, закрепив права и ответственность сотрудников в этой группе, а также гарантировать регулярное выполнение комплекса мероприятий по совершенствованию ДОУ через реализацию планирования.

Стратегия развития определяет направление и принципы совершенствования, которые должны преобразовать существующие несогласованные практики в систему.

Однако разработка стратегии имеет и недостатки. Ключевой проблемой для организации может стать правовая ответственность, которая потенциально может наступить в ходе невыполнения указанных в стратегии процедур.

Разработка Положения об ЭДО с описанием функций, прав и ответственных должностей за совершенствование электронного обмена. Это позволит дополнительно закрепить права и обязанности рабочей группы по вопросам организации ЭДО. Также стоит отразить требования к фиксации метаданных.

Разработка Регламента использования электронной подписи позволит определить правила пользования ЭЦП, закрепить права, обязанности и ответственность владельцев ЭЦП. Необходимо определить ответственное

лицо, контролирующее вопросы обеспечения юридически значимого документооборота в организации.

Переработка Инструкции по делопроизводству и должностной инструкции секретаря руководителя с описанием в них специальных требований по работе в СЭД, а также переработка должностной инструкции помощника руководителя с целью конкретизации задач, которые решает специалист и исключения дублирования задач, возложенных на секретаря руководителя. Такое решение является оптимальным и позволит сосредоточить задачи по обеспечению документооборота на конкретном специалисте.

Разработка комплекта инструкций по работе в СЭД и CRM системе в качестве приложений к Инструкции по делопроизводству.

Аппаратно-технический блок

В организации существует проблема отсутствия связей между информационными объектами в корпоративной СЭД, в результате чего зарегистрированные в 1С документы, на основе которых ставится задача в Мегаплан, в него не загружаются. Это приводит к тому, что в 1С не сохраняется часть информации, связанной с решением поставленной по документу задачи, а в Мегаплане не сохраняются данные о поступлении документа, а также о предоставлении ответа на письмо или обращение. Решением данной проблемы может послужить интеграция Мегаплана в 1С.

Интеграция Мегаплана в 1С позволит:

а) загружать и выгружать документы из Мегаплана в 1С и наоборот. Например, можно создать задачу, которая будет опираться на входящий документ или письмо;

б) синхронизировать контрагентов в «Мегаплане» с контрагентами в 1С в обе стороны. Это позволяет сократить временные затраты на создание документов так, как нет необходимости в создании дополнительной базы для 1С;

в) загружать закрывающие документы1 из 1С в «Мегаплан».

Есть два варианта интеграции CRM-системы в 1С:

а) Приобретение коробочного варианта, то есть разработанного компаниейинтегратором кода, в данном случае речь идет о коде на языке программирования 1С, через который будет создаваться дополнительная обработка в виде синхронизации с Мегапланом;

б) Самостоятельная разработка программного кода на языке программирования 1С, что требует соответствующих знаний.

К интеграции рекомендуется первый вариант так, как покупка готового решения позволит избежать ошибок, которые могут быть допущены при самостоятельном внедрении. Также такой вариант является выгодным с точки зрения экономически и временных затрат. В процессе пользования пакетом будет осуществляться техническое сопровождение компании разработчика.

Кадровый блок

Руководству организации необходимо назначить ответственное лицо или создать группу ответственных за проведение консультаций или мастер-классов по общему повышению цифровой грамотности сотрудников, деловому общению, а также комплекса встреч по обучению работе в 1С и Мегаплан. Альтернативным вариантом проведения встреч могут записанные обучающие видео, с работой в СЭД.

Консультации должны осуществляться постоянно, для этого должны быть закреплены соответствующие обязанности и ответственность, а также разработан план мероприятий. Проведение встреч или обеспечение контроль за просмотром обучающих видео должны проводиться ежемесячно путем организации контрольных точек по темам.

По итогу реализации такого комплекса мероприятий должен повыситься общий уровень цифровых компетенций сотрудников, в том числе по работе в СЭД организации, уменьшится количество ошибок, совершаемых сотрудниками, возрасти скорость обработки документов. Предложенный перечень рекомендаций направлен на решение текущих задач по вопросам

совершенствования корпоративной СЭД, но не способен решить глобальную проблему в организации, которая заключается в отсутствии культуры принятия управленческих решений руководством. Примером этому является принятое акционером решение о внедрении Мегаплан в организацию без проведения оценки необходимых для компании функций и предлагаемого функционала, потенциальной экономической выгоды и др. Несмотря на эту проблему, выполнение предложенного программного минимума по реабилитации существующей корпоративной СЭД поможет выстроить процессы движения документов и управления бизнес-процессами. Идеальным вариантом стала бы разработка процесса движения документа с нуля, однако руководство не считает это приоритетным направлением и не видит проблем в функционировании текущей системы. Также в организации отсутствуют инициативные кадры, которые смогли бы реализовать такое перепроектирование информационно-документационных процессов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Система электронного документооборота – современная тенденция, позволяющая при правильном внедрении упростить работу сотрудникам отдела ДОУ.

Правильно внедренная и эффективная СЭД позволяет полностью автоматизировать электронное делопроизводство, находить любой документ, контролировать маршрут его движения, создать прозрачную и понятную систему ответственности и выполнения поставленных руководством задач. Такая система позволяет автоматизировать корпоративный документооборот внутри организации и с ее контрагентами. В СЭД сохраняется и редактируется номенклатура дел организации, доступ к которой имеется у всех сотрудников. В эффективной СЭД создается форма отчетности по различным статусам и атрибутам документа. Корпоративная СЭД должна быть адаптивной и масштабируемой.

В ООО ПК «Венткомплекс» внедрена и действует автоматизированная система 1С. Данная система была выбрана организацией так, как она соответствует их требованиям, является экономически выгодной для руководства, удобной и легко изучаемой системой для сотрудников.

Структура СЭД ООО ПК «Венткомплекс» представлена клиентом СЭД (1С), установленным на сервер, непосредственном сервером и его back-up, CRM-системой Мегаплан и программным обеспечением для внутрикорпоративной связи (MyChat), не интегрированным в систему, автоматизированными рабочими местами и дополнительными оборудованиями.

1С в организации представлена пятью продуктами: 1С Предприятие, 1С Документооборот, 1С Бухгалтерия, 1С Зарплата и управление персоналом, 1С Кадры. Системы Бухгалтерия, ЗУП и Кадры установлены на автоматизированные рабочие места соответствующих сотрудников. Предприятие и Документооборот установлены на серверы организации,

сотрудники работают с ними с помощью удаленного доступа к этому серверу.

Нормативно-методическая база организации, регламентирующая сферу ДОУ представлена положением об отделе Офис директора, выполняющего функции отдела ДОУ, должностными инструкциями секретаря и помощника руководителя, Инструкцией по делопроизводству. Представленные локальные нормативные акты организации являются неактуальными так, в Инструкции по делопроизводству отсутствуют правила по работе с электронными документами и в СЭД, должностные инструкции секретаря и помощника руководителя дублируют функции друг друга и в обеих отсутствуют требования к знаниям и обязанности, связанные с обеспечением СЭД, в Положении отдела Офис директора также не закреплена технология организации документооборота.

В организации отсутствует нормативно-методическая база, регламентирующая работу в СЭД и с электронными документами. Для оценки эффективности действующей СЭД был использован метод оценки уровня зрелости СЭД.

Данный метод включает в себя 6 уровней:

а) Уровень 0 – нулевой – выделяется в организациях с достаточно развитой организационной структурой, в которых СЭД внедряется в подразделение постепенно;

б) Уровень 1 – начальный – на этом этапе СЭД внедрена во всех подразделениях и применяется обязательно, число пользователей составляет 10% от общего числа сотрудников;

в) Уровень 2 – распространяющийся – число пользователей системы составляет 20-25% от общего числа сотрудников. Круг пользователей расширяется за счет специалистов, использующих СЭД в справочно-информационных целях при выполнении своих обязанностей;

г) Уровень 3 – продвинутый – число пользователей СЭД составляет 50% от общего числа сотрудников. Активно используется внутренний электронный документооборот.

д) Уровень 4 – стандартизованный – число пользователей СЭД составляет более 50%, охватывая всех специалистов и руководителей подразделений. Документооборот на 50% электронный.

е) Уровень 5 – стратегический – в число пользователей входят все сотрудники организации, включая руководство. Все функциональные возможности СЭД используются в полную меру.

По результатам оценивая эффективности СЭД ООО ПК «Венткомплекс» была выставлена средняя оценка 4.3 из 10, а уровень зрелости определен как первый. При анализе по показателям были выявлены следующие проблемы:

а) объем документооборота, регистрируемый в СЭД - отсутствие перечня нерегистрируемых видов документов; часть документов (бухгалтерские документы) регистрируются вне системы; внутренняя документация регистрируется выборочно.

б) количество и качество фиксируемых метаданных - несохранение большинства метаданных документа (об ответственном лице, о сроке исполнения, о состоянии документа, о реквизитах документа, о резолюции); отсутствие фиксированных связей между документами и сохранения версий документа.

в) технические возможности для совершенствования системы - клиент СЭД установлен на сервер, что замедляет работу в системе;

г) отсутствие интеграции CRMсистемы и СЭД. Это необходимо, так как организация использует Мегаплан только для внутрикорпоративных взаимодействий

д) наличие локальных нормативных актов, регулирующих СЭД - полное отсутствие системы ЛНА, регулирующих СЭД в организации.

е) регламенты, по организации процессов работы в СЭД - отсутствие регламентов по ключевым вопросам работы в системе.

ж) количество сотрудников, работающих с помощью СЭД - к СЭД присоединен только административно-управленческий аппарат организации (15% от общего числа сотрудников).

з) качество работы сотрудников в системе - отсутствие инструкций по работе в системе; обилие типовых ошибок при работе в СЭД и с ПК;

и) низкий уровень владения информационными технологиями.

к) наличие специального структурного подразделения по вопросам СЭД - отсутствие ответственного лица за СЭД организации; нет фиксации обязанностей, связанных с решением проблем и совершенствованием СЭД и ДОУ в целом. Сотрудники отдела Офис директора ориентированы только на выполнение организационноинформационных функций по сопровождению деятельности руководителя, а также делопроизводственных задач.

л) информационная поддержка пользователей системы - отсутствие инструкций, мастер-классов, лекций или иных форм обучения сотрудников организации.

Данное оценивание позволило выявить неэффективность действующей СЭД в ООО ПК «Венткомплекс», на основание чего были разработаны рекомендации, которые позволят решить выявленные проблемы.

Рекомендации представлены следующими блоками:

а) Нормативно-методический блок (создание рабочей группы, разработка Положения об ЭДО, разработка регламента использования ЭП, переработка Инструкции по делопроизводству, разработка инструкций по работе в СЭД);

б) Аппаратно-технический (интеграция CRM-системы в 1С, отказ от использования технологии удаленного доступа);

в) Кадровый блок (организация консультаций для сотрудников по работе в 1С, проведение мастер-классов по работе в 1С и по развитию цифровых компетенций).

Предложенные рекомендации, по мнению автора, способны повысить эффективность действующей системы и заложить основы для внедрения новой, более масштабной - 1С: ERP. Также рекомендации предполагают решение текущих проблем организации наиболее экономически выгодным способом: без привлечения сторонних экспертов и с сокращением ПО, функционал которого не полностью используется организацией, однако, оплачивается ежегодно.

Руководство ООО ПК «Венткомплекс» заинтересовано в изучении имеющихся проблем организации в сфере ДОУ и непосредственно с СЭД. Предложенные рекомендации позволят повысить эффективность действующей СЭД организации и не допустить повторения ошибок и проблем, которые были допущены на всех этапах внедрения и функционирования корпоративной СЭД.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 29.12.2020) (с изм. и доп. от 06.08.2021) [Электронный ресурс] // // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: http://www.consultant.ru/ (дата обращения: 05.05.2023)

2. Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 N 21-ФЗ (ред. от 02.12.2021) // // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: http://www.consultant.ru/ (дата обращения: 05.05.2023)

3. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 02.08.2020) // // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Офиц. сайт]. URL: http://www.consultant.ru/(дата обращения: 05.05.2023)

Литература

4. Абуладзе Д. Г. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство. — М.: Юрайт, 2020. — 300 с.

5. Аладин, Н.А. Электронный документооборот для всех и для всего / Н.А. Аладин // Банковские технологии: справочник. – М., 2018. – С. 57-59.

6. Белая, Т.Р. Автоматизированная система документационного обеспечения управления: организация создания АС ДОУ / Т.Р. Белая // Делопроизводство: учебное пособие. – М., 2017. – С. 40-47.

7. Беленькая, М.Н. Администрирование в информационных системах / М.Н. Беленькая, С.Т. Малиновский, Н.В. Яковенко. – М., 2021. – 400 с.

8. Васильков, А.В. Безопасность и управление доступом в информационных системах / А.В. Васильков, И.А. Васильков. – М., 2019. – 368 с.

9. Вдовенко, Л.А. Информационная система предприятия / Л.А. Вдовенко. – М., Инфра-М 2021. – 240 с.

10. Грекул, В.И. Автоматизация деятельности предприятия

розничной торговли с использованием информационной системы Microsoft Dynamics NAV / В.И. Грекул. – М.: Бином. Лаборатория знаний, 2020. – 511 с.

11. Грошев, А. В. Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда РФ и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях, библиотеках, научных организациях: к выходу в свет / А.В. Грошев, Е.А. Романова // Отечественные архивы. – 2020. – № 4. – С. 3.

12. Доронина Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления. — М.: Юрайт, 2020. — 234 с.

13. Журавлева, Н. Распознавание отсканированного документа как необходимый этап организации работы с документами в СЭД / Н. Журавлева // Секретарское дело. – 2018. – № 9. – С. 92-95.

14. Ивлев В.А. ABIS. Информационные системы на основе действий / В.А. Ивлев, Т.В. Попова. – М.: 1С-Паблишинг, 2017. – 248 с.

15. Избачков, Ю. П. Информационные системы / Ю. Избачков, В. Петров. – М.: СИНТЕГ, 2020. – 656 с.

16. Информационные системы – миф и действительность. – М.: Знание, 2016. – 986 с.

17. Информационные системы в экономике. – М., 2018. – 416 с.

18. Информационные системы в экономике. – М: Юнити-Дана, 2018. – л464 с.

19. Исаев, Г.Н. Информационные системы в экономике / Г.Н. Исаев. – М.: Омега-Л, 2020. – 464 с.

20. Корюкин, Ю.А. Сказка о потерянном времени / Ю.А. Корюкин. – М.: Проф-Пресс, 2019. – 64 с.

21. Краус, М.А. Измерительные информационные системы / М. Краус, Э. Вошни. – М., 2020. – 310 с.

22. Криницкий, Н.А. Автоматизированные информационные системы / Н.А. Криницкий, Г.А. Миронов, Г.Д. Фролов. – М.: Наука, 2017. –

382 с.

23. Кузнецов, С.Л. Международные требования к системам автоматизации делопроизводства / С.Л. Кузнецов // Делопроизводство. – М., 2016. – С. 63-69.

24. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для СПО / И. Н. Кузнецов. — М.: Юрайт, 2019. — 521 с.

25. Любарский, Ю.Я. Интеллектуальные информационные системы / Ю.Я. Любарский. – М.: Наука, 2018. – 232 с.

26. Маглинец, Ю.А. Анализ требований к автоматизированным информационным системам / Ю.А. Маглинец. – М., 2020. – 742 с.

27. Мезенцев, К.Н. Автоматизированные информационные системы / К.Н. Мезенцев. – М.: Академия, 2015. – 176 с.

28. Персианов, В.В. Информационные системы (Специальность Доу) / В.В. Персианов, Е.И. Логвинова. – М., 2021. – 197 с.

29. Подолина, О.А. Автоматизация подготовки организационно-распорядительного документа: работа с его шаблоном / О.А. Подолина // Секретарское дело. – М., 2018. – С. 20-21.

30. Подолина, О.А. Жизненный цикл входящего документа в системе электронного документооборота / О.А. Подолина // Секретарское дело. – М.: 2018. – С. 26-27.

31. Подолина, О.А. Жизненный цикл исходящих документов / О.А. Подолина // Секретарское дело. – М., 2018. – С. 44-46.

32. Путькина Л.В. Интеллектуальные информационные системы / Л.В. Путькина, Т.Г. Пискунова. – М., 2017. – 228 с.

33. Раннев, Г.Г. Измерительные информационные системы / Г.Г. Раннев. – М.: Academia, 2018. – 336 с.

34. Редько, В.Н. Базы данных и информационные системы / В.Н. Редько, И.А. Басараб. – М.: Знание, 2019. – 717 с.

Приложение 1

Организационная структура ООО «ПК Венткомплекс»

