

## **Направления совершенствования электронного документооборота (на примере Администрации городского округа город Выкса)**

Гавва Анастасия Дмитриевна, магистрант кафедры теории и организации управления, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Гжельский государственный университет», Московская обл., Раменский р-н, пос. Электроизолятор, д.67, Россия.

**Аннотация:** В статье проведен анализ документооборота и работы с документальным фондом администрации городского округа город Выкса. Проведенное исследование позволило выявить наиболее проблемный участок в документационном обеспечении деятельности Администрации Городского округа город Выкса - работу с документационным и архивным фондами организации. В связи с этим были предложены направления совершенствования электронного документооборота.

**Ключевые слова:** документационное обеспечение, делопроизводство, система электронного архива, муниципальная организация.

Gavva Anastasia Dmitrievna, master's student of the Department of theory and organization of management, Federal State Budget Educational of Higher Education "Gzhel State University", Moscow region, Ramenskiy R-n, POS. Elektroizolyator, 67. d., Russia.

**Abstract:** he article analyzes the workflow and work with the documentary Fund of the administration of the city district of Vyksa. The study revealed the most problematic area in the documentation support of the Administration of the city district of Vyksa-work with the documentation and archival funds of the organization. In this regard, the directions of improvement of electronic document management were proposed.

**Keywords:** documentation support, office work, electronic archive system, municipal organization.

Документооборот Администрации Городского округа город Выкса представлен потоками документов, циркулирующих между пунктами обработки информации (руководителями и структурными подразделениями, специалистами и квалифицированными служащими) и канцелярией.

В администрации представлены входящие, исходящие и внутренние документопотоки. Каждый из документопотоков имеет свою особенность в составе, количестве, обработке и движении.

Анализ потоков документов за последние два года показал, что объем документов ежегодно возрастает (таблица 1)

Документы	2017 г	2018 г	Изменение
Входящие	10599	10974	+375
Исходящие	11986	12339	+353
Внутренние	3755	3911	+156
Всего	26340	27224	+884

Таблица 1 (Объем документооборота Администрации Городского округа город Выкса за 2017-2018 гг. (за исключением обращений граждан)).

Так, из данных таблицы 1 видно, что количество входящих документов в 2018 году увеличилось на 375, исходящих – на 353, внутренних – на 156. Всего количество документов за год возросло на 884.

Наименьший объем документации приходится на внутренние документы.

Динамика состава внешнего документопотока Администрации Городского округа город Выкса за 2017 - 2018 гг. представлена в таблице 2, из данных которой видно, что наибольший объем внешней документации в 2018 году приходился на прочую документацию, муниципальные правовые акты и Постановления, тогда как в 2017 году распределение удельного веса внешней документации было противоположное – наибольший объем – муниципальные правовые акты, затем Постановления и прочая документация.

Вид документа	2017 г	2018 г	Темп роста, %
Постановления	6480	5577	86,1
Распоряжения	946	939	99,3
Доверенности	137	137	100,0
Предоставлено в Выксунскую городскую прокуратуру НПА	119	118	99,2
Предоставлены в Государственный правовой	7426	6988	94,1

департамент Нижегородской области муниципальные правовые акты			
Предоставлены в Агентство правовой информации «Консультант Плюс» муниципальные правовые акты	1089	893	82,0
Отправлены муниципальные правовые акты на размещение в средствах массовой информации, «Информационном Вестники», официальном городском сайте	426	371	87,1
Прочие	5962	8290	139,0
Поступающая	10599	10974	103,5
Отправленная	11986	12339	102,9
Всего	22585	23313	103,2

Таблица 2. (Динамика состава внешнего документопотока Администрации Городского округа город Выкса за 2017 - 2018 гг.).

Статистика по обращениям граждан регистрируется в СЭД «Обращения граждан». Так, в 2018 году в администрации городского округа город Выкса рассмотрено 6343 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, что на 1,2% или на 75 обращений больше чем в 2017 году (таблица 3).

Характеристика	2017 г	2018 г	Темп роста, %
1	2	3	4
1. Форма обращения:			
письменное	3266	3306	101,2
электронный документ	565	612	108,3
Устное	2437	2425	99,5
1	2	3	4
2.Способ поступления обращения			
почта, факс, лично	3266	3306	101,2
Интернет	565	612	108,3
личный прием, выездной прием	458	488	106,6
консультационные мероприятия	1979	1937	97,9
Поступило обращений всего	6268	6343	101,2

Таблица 3. (Динамика состава обращений граждан в Администрацию Городского округа город Выкса за 2017 - 2018 гг.).

Из общего количества обращений 3306 ед. поступило в письменной форме, 612 ед. в форме электронного документа, в том числе на официальный сайт городского округа город Выкса и 2425 ед. в устной форме. Явно выражена динамика поступления обращений в электронной форме в 2018 году в сравнении с количеством обращений, поступивших в 2017 году.

Важной задачей деятельности СДОиА Администрации Городского округа город Выкса является организация работы архива, включая подготовку номенклатуры дел, контроль за правильностью оформления дел, подлежащих передаче в архив, их хранение и оперативное использование служебной информации.

В сектор документационного обеспечения и архива (СДОиА) Администрации Городского округа город Выкса ежедневно приходят сотни документов. Специфика работы администрации заключается в том, что он координирует работу всех муниципальных организаций и предприятий округа и сотрудникам администрации приходится контролировать всю проектную, исполнительскую, договорную, бухгалтерскую и прочую документацию. Эти документы, в соответствии с регламентом хранятся в бухгалтериях или кабинетах структурных подразделений. Однако все эти документы требуются еще много раз в ходе реализации деятельности администрации.

К этому надо прибавить необходимость достаточно частого обращения к многочисленным бумажным документам, накопившимся в архивах предприятия с момента его создания.

И в этом случае усовершенствовать работу с документами поможет только электронный архив, с гибкими возможностями контекстного поиска, с возможностью рубрицирования документов, привязывания их к объектам учета.

Таким образом, с огромным и постоянно увеличивающимся документационным потоком в Администрации Городского округа город Выкса становится всё очевиднее необходимость внедрения системы электронного архива (СЭА).

Рассмотрим преимущества электронного архивирования документов.

Электронная архивация документов позволит решить целый комплекс задач, для осуществления грамотного функционирования организации. Оно поможет:

- организовать удобный и быстрый поиск документов;
- переработать документы, у которых истек срок хранения;

– восполнить недостающие данные, которые при каких-то обстоятельствах были утеряны необходимые документы.

Электронный архив – это не просто программа для хранения документов, это система для увеличения эффективности деятельности всей организации. Внедрение электронных архивов, как правило, начинается с отдела обеспечения деятельности, как службы, которая собирает, хранит, упорядочивает и обеспечивает доступ к документам компании. В свою очередь, получив доступ к электронной версии архива, каждый сотрудник, вовлеченный в работу с документами из производственных, финансово-экономических, планово-статистических подразделений, может сам оперативно найти, посмотреть и распечатать необходимый документ. Таким образом, уменьшается время работы над конкретным документом и общий объем работ канцелярии по поиску документов.

Задача хранения электронных образов, оперативного поиска документов весьма актуальна на крупных предприятиях. Однако основным препятствием при реализации подобных проектов является необходимость глубокой обработки документов для полноценного размещения в электронном архиве, и как следствие, необходимость содержания целого штата операторов, занимающихся вводом документов в систему электронного архива.

Проведение работ по переводу бумажных документов в электронный вид рекомендуется провести на основе создания производственного участка в структуре организации, то есть, опираясь на собственные силы.

В Администрации Городского округа город Выкса предлагается создать участок ввода текущих поступлений документов. На каждом рабочем месте в организации, на которое поступает документ, который должен быть зафиксирован, устанавливается офисный сканер (поточковый для СДОиА и планшетный для структурных подразделений).

Сотрудник самостоятельно сканирует документ, при необходимости проводит атрибутирование (вводит одно или несколько значений полей). Далее автоматически (возможно в автоматизированном режиме, если в электронную

карточку документа необходимо добавить значение полей) документ обрабатывается и поступает в электронный архив.

Преимуществами организации электронного архива собственными силами являются следующие:

- время размещения документа в архиве оказывается минимальным. Как следствие начнет увеличиваться частота обращений к электронному архиву, эффективность использования и окупаемость вложенных средств;

- начальные финансовые вложения существенны. Однако в дальнейшем затраты стабилизируются. Квалификация сотрудников, которые будут вводить документы в электронный архив, увеличится. Поскольку они самостоятельно вводили документы в архив, то практически все сотрудники начнут пользоваться электронным архивом. При этом сократятся сроки окупаемости вложенных средств и электронного архива.

Однако существует и ряд недостатков метода:

- нагрузка на каждого сотрудника, которому придется вводить документы, возрастет. С учетом того сотрудники, которым придется вводить документы, обладают высокой квалификацией, временные затраты по сканированию и атрибутированию лягут на стоимость обработки одной страницы, которые при учете всех затрат, могут оказаться выше, чем при аутсорсинге. Начальные вложения на организацию участков ввода будут высокими (стоимость оборудования, ПО, обучение). Если такой вариант реализации участка ввода окажется несостоятельным, то вложение этих средств окажется напрасным: организация не сможет использовать сканеры и ПО в таком объеме, и оборудование будет простаивать;

- обеспечить качество информационного ресурса на высоком уровне может оказаться непросто. При размещении некорректно обработанных документов (в такой ситуации оказывается, что они «утрачены» либо «не введены» в электронный архив), у пользователя создается впечатление, что документ отсутствует в электронном архиве. Если такая ситуация будет регулярно повторяться, то вся идея

электронного архива может быть дискредитирована (у архива не будет целостности). В данном случае частота обращения к архиву будет уменьшаться, и вложенные ранее средства могут не окупиться.

Однако рассмотренные недостатки маловероятны, так как Администрации Городского округа город Выкса обладает опытными квалифицированными кадрами, обеспечивающими четкую деятельность в документационном обеспечении и наделенными регламентом функциями контроля.

Существуют различные модели электронного архивирования документов, так как особенности деятельности разных предприятий обуславливают различный подход к организации документационного обеспечения деятельности.

Разработку системы электронного архивирования предлагается внедрить уже на существующей в организации платформе СЭД.

Для Администрации Городского округа город Выкса оптимальным вариантом будет работа со штрихкодами и карточками объектов. В основу штрихкодирования положена идея маркировки каждого поступающего документа наклейкой со штрихкодом. Рулон с этими наклейками печатается заранее и каждый штрихкод содержит уникальный номер документа. Сотрудник СДОиА приклеивает штрихкод на первую страницу каждого из документов, поступивших к нему на обработку, после этого (предварительно удалив скрепки и зажимы) помещает всю пачку документов в лоток потокового сканера.

В дальнейшем часть этих документов оперативно передается сотрудникам подразделений для работы, при этом исключается длительная задержка документа в канцелярии, связанная с его обработкой. Данный процесс занимает меньше минуты.

Работа с потоковыми сканерами очень удобна. Нет необходимости постоянно открывать крышку и менять страницы. Сканер автоматически сканирует стопу документов. К прежней работе специалистов ООД добавится лишь маркировка документа штриховым кодом, что не отнимает много времени и к тому же очень упорядочивает работу отдела. Когда у каждого документа есть свой уникальный

штриховой код, мы всегда можно понять, какой документ обработан, а какой является его копией или новой версией.

Система электронного архива позволит подразделениям администрации самостоятельно искать документы, а СДОиА – оперативно передавать им документы в электронном виде. Для этого достаточно поместить документ в электронном архиве и подразделение получит его.

Система электронного архива без участия оператора разделяет отсканированный массив на отдельные документы (при наличии на странице штрихкода система считает эту страницу первой страницей нового документа), полностью автоматически распознает текст документа и создает в электронном архиве карточку документа с привязанными к ней образом и текстом документа. При этом текст документа автоматически индексируется и включается в базу контекстного поиска.

Технологии оптического распознавания текстов в настоящее время достигли такого уровня, при котором текст, распечатанный на принтере персонального компьютера, распознается на 99%. Этого вполне достаточно для обеспечения уверенного контекстного поиска документов. Документы, напечатанные на печатной машинке или написанные от руки, попадают крайне редко. Для оптического распознавания текста используются технологии компании АBBYY, мирового лидера, автора уникальных технологий распознавания текстов.

Таким образом, при минимальном участии специалиста создается электронный архив документов, в котором можно осуществлять контекстный поиск, то есть искать по любому слову или фразе из текста документа. В карточке документа пользователи видят подлинный образ документа с его печатями и подписями и при этом имеют возможность скопировать текст документа непосредственно из скан-образа в текстовый редактор для подготовки ответа или оперативной работы.

Для пользователей системы создается портал, в котором у каждого пользователя есть персональная рабочая страничка, при котором у пользователя

появляется возможность контекстного поиска, при этом поисковый запрос формулируется в произвольном виде. Есть расширенный поиск, где можно указать известные атрибуты документа.

Имея на рабочем месте сеть Интернет, зная логин и пароль, пользователь может обратиться к своим документам из любой точки мира, даже со своего мобильного телефона. Доступ к данному portalу организуется через обычный интернет-браузер. Нет необходимости устанавливать на рабочие места пользователей специальное приложение, обновлять его, осуществлять техническое сопровождение. Просто по ссылке пользователь попадает на главную страницу электронного архива и начинает свою работу.

Важным моментом при организации работы с электронным архивом должно стать разграничение прав пользователей, начиная от разрешений отдельному пользователю работать с конкретным документом до присвоения группе пользователей прав просмотра или редактирования какого-либо типа документов или документов, обладающих определенным значением контрольного атрибута. Например, пользователи могут видеть только документы своего отдела или документы по объектам своего отдела, а в аппарате управления есть доступ ко всем документам.

### **Список используемых источников:**

1. Патрушев В.И., Астахов Ю.В. Проблемы устойчивого развития муниципальных образований // Теория и практика общественного развития. – 2017. – № 10.

2. Рой О.М. Основы государственного и муниципального управления: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. – 5-е изд. – СПб.: Питер, 2017. – 420 с.

3. Управление городским округом: финансово-экономический и организационно-правовой аспекты / Н.В. Постовой, О.Е. Зенченко, А.А. Брышкина [и др.]; под ред. д.ю.н. проф. Н.В. Постового. – М.: ИД «Юриспруденция», 2015. – 128 с.