

УДК 681.518:658.1.003.13

Л. М. Івашко

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова, Україна

ВПЛИВ УПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ НА ПІДВИЩЕННЯ БІЗНЕС-ЕФЕКТУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

У статті розглянуто результати проведеного дослідження щодо вибору системи електронного документообігу на підприємствах різного типу для можливості отримання оптимального бізнес-ефекту від її впровадження.

Ключові слова: система електронного документообігу, бізнес-рішення, бізнес-завдання, бізнес-ефект.

В статье рассмотрены результаты проведенных исследований по выбору системы электронного документооборота на предприятиях различного типа для возможности получения оптимального бизнес-эффекта от ее внедрения.

Ключевые слова: система электронного документооборота, бизнес-решение, бизнес-задание, бизнес-эффект.

This article reviews the results of studies conducted on the choice of electronic document management system in enterprises of different types to ensure the acquisition of optimal business effect from its implementation.

Keywords: electronic document management system, business solution, business task, business effect.

Відомо, що одним із найважливіших складників успішного ведення бізнесу є якісний і своєчасний облік. Тому сучасний бухгалтерський облік уже неможливо уявити без застосування електронних технологій.

Доволі часті зміни у податковому законодавстві змушують бухгалтерів переходити до сучасніших способів передачі даних до контролюючих органів. Інакше кажучи, процедури електронного документообігу на підприємстві дуже важливі як для бізнесу, так і для державних органів. При цьому споживачами технологій електронного документообігу є різні щодо масштабу і специфіки діяльності підприємства.

Упровадження електронного документообігу і на державному рівні (електронний уряд), і на рівні окремого підприємстві є надзвичайно відповідальним завданням. На підприємстві воно найчастіше пов'язане з корінною зміною на ньому існуючих бізнес-процесів. З упровадженням електронного документообігу змінюється сам стиль управління бізнесом.

Це робить завдання розробки основ вибору системи для отримання певного бізнес-ефекту від електронного документообігу дуже актуальним. У зв'язку зі складністю цього завдання, вирішенням проблеми вибору системи електронного документообігу (СЕД) займаються чимало фахівців, зокрема: М. Ю. Круковський [1–3], М. Т. Задорожна [4], Л. М. Івашко, С. Г. Діордіца [5].

Основною метою даної роботи є дослідження отримання оптимального бізнес-ефекту від упровадження обраної системи електронного документообігу.

Дійсно, електронний документообіг не повинен упроваджуватися на підприємстві як данина моді на «прогресивні технології». Упровадження системи електронного документообігу доцільне, якщо на підприємстві є такі проблеми:

– існує інтенсивний документопотік вхідних, вихідних і внутрішніх (службових) документів, тривалість розгляду яких істотно збільшує терміни, а часто і знижує якість виконання робіт;

- кількість форм звітності зростає;
- збільшуються кількість і тривалість нарад у керівників різного рівня;
- оперативність як прийняття, так і виконання рішень низька і має тенденцію до подальшого зниження;
- виявлення винуватців порушення виконавської дисципліни стає проблематичним і призводить до втрат робочого часу;
- існує проблема втрати інформації та порушення комерційної таємниці під час паперового документообігу.

Системи автоматизації документообігу, які пропонуються у даний час на ринках Росії та України, переважно вітчизняних виробників або інтеграторів зарубіжного програмного забезпечення, зокрема, на платформі Lotus Notes / Domino від компанії IBM. Серед відомих СЕД російських постачальників можна назвати: Дело, БОСС-Референт, CompanyMedia, DIRECTUM, DOCUMENTUM, DocsVision, ЕВФРАТ-Документооборот, Optima-Workflow, LanDocs, МОТИВ, Lotsia PDM Plus. Серед українських розробників можна назвати: Атлас ДОК, Megapolis. Документооборот, ДОК ПРОФ 2.0 і FossDoc, СЕД PS, PayDox [6–8].

Бізнес-рішення, запропоновані користувачам з використанням СЕД, досить різноманітні. Можна виділити декілька їхніх основних категорій:

- збереження і пошук документів;
- підтримка роботи канцелярії;
- маршрутизація і контроль виконання документів;
- аналітичні звіти;
- інформаційна безпека;
- додаткові (специфічні) функції.

Сучасні СЕД, крім модуля керування електронним документообігом, можуть містити значну кількість технічних та інтеграційних рішень, а також і бізнес-рішень (наприклад, СЕД «DIRECTUM» містить понад 50 технічних та інтеграційних рішень і 20 бізнес-рішень).

Кожне бізнес-рішення (модуль) – це програмний продукт, зорієнтований на досягнення заданого бізнес-ефекту під час розв'язання певного бізнес-завдання.

Зокрема, у складі системи «DIRECTUM» (рис.1) виділяють такі три основних складові:

- платформа, побудована на обов'язкових компонентах системи;
- модулі системи і технічні рішення;
- бізнес-рішення [6].

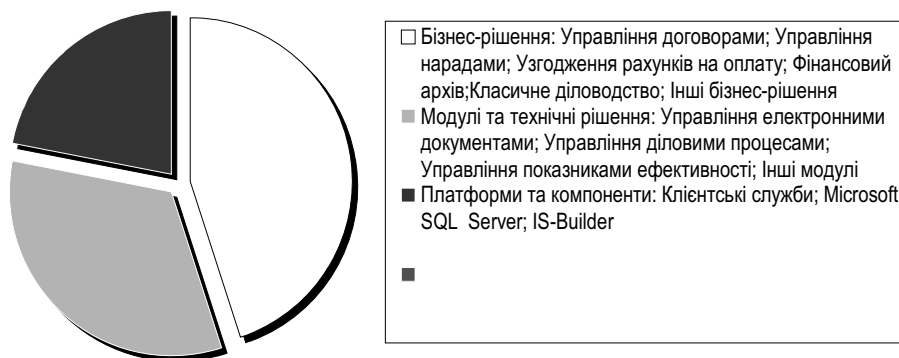


Рис. 1. Структура СЕД «DIRECTUM»

Можливості сучасних СЕД уже переступили поріг лише автоматизації документообігу, тому з їхньою допомогою розширилося коло вирішуваних бізнес-завдань, що значно підвищує бізнес-ефект, який досягається від упровадження таких систем.

Можна виділити такі бізнес-завдання, бізнес-рішення та бізнес-ефекти сучасних СЕД, які наведені у табл. 1.

Таблиця 1

Сучасні СЕД: бізнес-рішення, бізнес-завдання та бізнес-ефект

№ з/п	Бізнес-рішення (модуль)	Бізнес-замовник	Вирішувані бізнес-завдання	Бізнес-ефект, що досягається
1	2	3	4	5
1	Класичне діловодство	Служба діловодства; секретарі-референти	Ведення номенклатури справ, робота з внутрішньою / вхідною / вихідною документацією, контроль виконання доручень / резолюцій, контроль повернення документів, формування звітності	Упорядкування роботи з документами, підвищення контролю виконання доручень / резолюцій, спрощення підготовки звітності, уникнення втрат документів, мінімізація паперових копій документів
2	Міжкорпоративний фінансово-обліковий документообіг	Вище керівництво; керівники структурних одиниць; бухгалтерія; фінансовий відділ	Скорочення прямих витрат, забезпечення постійного доступу співробітників організації до архіву первинних облікових документів, забезпечення оперативної підготовки до податкових і аудиторських перевірок	Зниження вартості процесів узгодження та підписання документів, скорочення прямих витрат на доставку документів, підвищення прозорості внутрішніх процесів роботи
3	Проектний документообіг	Вище керівництво; керівники проектного офісу; керівники проектів	Дотримання і контроль процедур управління проектами, робота з планом проекту, управління ризиками проекту, контроль якості та ефективності управління проектом, створення архіву документів щодо проекту, забезпечення взаємодії та комунікацій учасників проекту	Виконання процедур щодо регламентів вчасного управління проектами, зменшення випадків перевищення проектних бюджетів, збільшення кількості одночасних проектів у керівника проектів
4	Узгодження рахунків на оплату	Вище керівництво; фінансовий відділ; договірний відділ	Формалізація процесу візування рахунків на оплату і рахунків-фактур, введення і реєстрація рахунків, перевірка і узгодження рахунків на оплату, підготовка проведення оплати і нагадування відповідальних про оплату, формування архіву рахунків і організація безпечного і зручного доступу до нього	Спрощення та контроль процесів роботи з рахунками, мінімізація ризиків невиконання платежів, скорочення часу узгодження платежів, контроль витрати лімітів, спрощення контролю дотримання регламентів

Продовження табл. 1

1	2	3	4	5
5	Управління претензіями і позовами	Вище керівництво; юридичний відділ; керівники підрозділів; відділи з обліку дебіторської та кредиторської заборгованості	Розробка шаблонів документів щодо претензій та позовів, узгодження вхідних і вихідних претензій та позовів, супутніх документів, управління взаємовідносинами з учасниками роботи щодо претензій та позовів, контроль термінів роботи щодо претензій та позовів, автоматична реєстрація всіх документів щодо претензій та позовів; виконання різних пошуків, підготовка звітності	Скорочення загальної тривалості відпрацювання ситуацій компанії щодо претензій та позовів, скорочення витрат на судові витрати, спрощення планування, розподіл навантаження між співробітниками, спрощення контролю за терміном виконання рішення суду, прискорення доступу до інформації щодо кожної конкретної претензійної ситуації
6	Кадрові процеси	Вище керівництво; служба управління персоналом; служба безпеки; керівники підрозділів	Організація процесу підбору кадрів, контроль завершення випробувального терміну, організація процесів прийому, звільнення, переведення і призначення персоналу, організація процесів узгодження кадрових документів, узгодження та облік відряджень, створення і підтримка в актуальному стані на порталі компанії електронного довідника співробітників	Скорочення витрат робочого часу на прийом, звільнення, атестацію співробітників, зменшення ризиків втрати кадрових документів, спрощення формування, актуалізації та публікації списку вакансій, оптимізація процесів роботи з кандидатами і закриття вакансій, підвищення швидкості доступу до копій кадрових документів, підвищення внутрішньої безпеки роботи з кадровими документами
7	Управління сервісом	Керівники підрозділів, IT-відділ; служба підтримки	Організація прийому, класифікації та управління зверненнями, накопичення бази знань, управління IT-інфраструктурою, управління рівнем сервісу	Підвищення ефективності, прозорості та керованості бізнес-процесами сервісу, зниження собівартості послуг сервісу, підвищення лояльності споживачів сервісу
8	Звернення громадян	Вище керівництво; відділ по роботі зі зверненнями, служба діловодства	Ведення реєстру, реєстрація письмових і усних звернень, контроль виконання доручень, організація відправки відповідей на звернення, формування звітності, накопичення історії взаємодії	Спрощення контролю звернень, спрощення підготовки звітності
9	Управління взаємодією з клієнтами	Вище керівництво; відділ продаж; відділ маркетингу; служба безпеки	Формування бізнес-стратегії роботи з клієнтами, створення і ведення єдиної бази організацій та контактних осіб, управління маркетинговими заходами, накопичення та аналіз даних щодо проведених маркетингових заходів для побудови різних звітів	Зручність оперативної роботи з поточними і потенційними клієнтами, оперативний доступ до інформації про клієнта та історії взаємодій з ним у процесі продаж і маркетингових заходів, підтримка повного життєвого циклу продаж

Продовження табл. 1

1	2	3	4	5
10	Управління договорами	Вище керівництво; договірний відділ; юридичний відділ; фінансовий відділ	Підготовка проектів договірних документів, їх узгодження відповідно до регламенту, формування листа візування, контроль повноважень, затвердження ЕЦП; контроль виконання зобов'язань щодо договорів, пошук та аналіз комплектів договорів; формування звітності	Прискорення процесу укладання договорів, скорочення договірних ризиків, підвищення контролю виконання договірних зобов'язань, дотримання регламентів роботи щодо договорів, спрощення підготовки звітності, швидкий пошук і надійне зберігання відповідно до прав доступу
11	Управління нарадами і засіданнями	Вище керівництво; секретарі-референти; контрольно-ревізійне управління	Організація та підготовка до нарад, проведення нарад, виконання прийнятих рішень, формування звітів для аналізу даних щодо стану і виконання рішень нарад	Спрощення організації та підготовки до наради, підвищення якості проведення нарад, можливість контролю виконання рішень по протоколу наради, накопичення корпоративної бази знань прийнятих рішень
12	Управління тендерами	Вище керівництво; тендерна комісія; керівники підрозділів	Ініціація тендера, взаємодія з постачальниками, вибір переможця, створення реєстру проведених тендерів та архіву тендерної документації	Прискорення процесу, спрощення підготовки конкурсної документації з використанням шаблонів, забезпечення конкурентного середовища для постачальників, підвищення прозорості вибору постачальників і діяльності учасників тендерного процесу, жорсткий контроль над усім процесом, збільшення «пропускної здатності» тендерних комісій без збільшення їхньої кількості, швидкий доступ до всієї необхідної інформації щодо тендерів
13	Управління проектами	Вище керівництво; керівники проектного офісу	Накопичення корпоративної та супровідної інформації про всі проекти; розмежування прав доступу до проектів; аналітика проектної діяльності компанії; побудова структури проектів; автоматизація процесу планування; скорочення термінів і вартості розробки проектно-кошторисної документації, підвищення якості розроблюваної документації та поліпшення ефективності використання колишніх напрацювань, зниження ризиків зриву термінів випуску і узгодження проектно-кошторисних документів, досягнення рівномірності завантаження персоналу інжинірингових компаній	Підвищення якості планування проектів, забезпечення контролю термінів етапів проекту, підвищення виконавської дисципліни виконавців; підвищення детальності опрацювання календарно-мережевих графіків без збільшення чисельності персоналу планово-виробничих підрозділів, скорочення термінів виконання проектів, зниження ймовірності зриву планових термінів, поліпшення контролю і планування, скорочення втрат і спотворень під час інформаційного обміну, зменшення помилок, викликаних порушеннями прийнятої технології роботи

Закінчення табл. 1

1	2	3	4	5
14	Фінансовий архів	Вище керівництво; юридичний відділ; договірний відділ; фінансовий відділ	Підготовка до податкових і аудиторських перевірок, підтримка позаофісного зберігання паперових оригіналів документів, зв'язки операцій щодо первинних документів, ведення діяльності щодо претензій	Скорочення трудомісткості підготовки до податкових перевірок та ризику несвочасного надання документів для перевірки, скорочення часу обробки претензій, ведення історії фінансових відносин з контрагентами, скорочення втрат оригіналів документів, скорочення виїмок оригіналів документів
15	Електронний архів документів дня для банків	Вище керівництво; служба діловодства; управління кредитуванням і інвестиціями; управління роздрібним бізнесом; управління казначейськими операціями; управління валютними операціями і міжнародними розрахунками	Підготовка до аудиторських перевірок, реєстрація та ведення електронного архіву документів дня (зберігання документів в електронному архіві з єдиною точкою доступу до них, оперативний пошук зразків документів за реквізитами в оперативному і архівному сховищах)	Скорочення трудомісткості підготовки до аудиторських перевірок, скорочення витрат часу на узгодження, архівування та доступ до документів дня, скорочення кількості запитів за дорученнями підрозділів, контроль повернення виданих документів дня, скорочення архівних площ, підвищення внутрішньої безпеки роботи з документами дня
16	Управління якістю	Вище керівництво; представники керівництва з якості; внутрішні аудитори; керівники підрозділів	Управління внутрішніми аудитами, управління невідповідностями, управління коригувальними та запобіжними діями, управління зауваженнями і рекламціями, аналіз з боку керівництва	Повне задоволення вимог стандарту ISO 9001:2008, дотримання регламентів обов'язкових документованих процедур в автоматичному режимі, переведення всіх необхідних документів і записів в електронну форму, підвищення якості роботи співробітників

Джерело: складено автором на основі [7].

Усі названі вище в таблиці бізнес-рішення, на думку їхніх розробників, доповнюють одне одного, що дозволяє, зрештою, упроваджувати їх послідовно і вибудовувати інформаційну систему різної складності. Але кожне бізнес-рішення розроблюється, зазвичай, під конкретне бізнес-завдання і спрямоване на досягнення певного позитивного результату (бізнес-ефекту).

Розглянемо один із запропонованих розробниками СЕД модулів і покажемо більш детально бізнес-ефект від його упровадження на підприємстві – «Управління договорами».

Управління договорами – це спеціалізоване бізнес-рішення, створене для побудови ефективної роботи з договорами всіх співробітників. За статистикою, від 10 до 25 % документів в організації – це договірні документи: договори, додатки до договорів (наприклад, специфікації, план-графіки), додаткові угоди, протоколи розбіжностей і протоколи узгодження розбіжностей, вхідні рахунки на оплату, акти і додатки до них. Очевидно, що договірна робота є основою ведення

будь-якого бізнесу. Від того, наскільки ефективно вона побудована, значною мірою залежать конкурентоспроможність та імідж організації. Основне завдання за впровадження бізнес-рішення – не просто автоматизувати процес управління договорами, а, використовуючи досвід і кращі практики, визначити найоптимальніший варіант роботи для конкретної організації, регламентувати бізнес-процеси і провести впровадження технічного рішення. Цей модуль покликаний зробити всі етапи роботи з договірними документами прозорими, керованими і контрольованими.

Для об'єктивної оцінки бізнес-ефекту процесу управління договорами в організації за впровадження бізнес-рішення «Управління договорами» [7] можна виділити спеціальні показники бізнес-ефекту, показані у табл. 2.

За впровадження модуля «Управління договорами» також слід звернути увагу на зменшення кількості зафіксованих інцидентів, пов'язаних з договорами (виникнення судових розглядів, спорів сторін, договірних штрафів, втрати конфіденційної інформації тощо), скорочуються трудомісткість оформлення договірних документів за корпоративними шаблонами, середня кількість ітерацій узгодження договірних документів в одному підрозділі; витрати на матеріали (папір, картриджі та інші).

Таблиця 2

Показники бізнес-ефекту за впровадження бізнес-рішення «Управління договорами»

Показники бізнес-ефекту	Типовий результат після впровадження
Середня тривалість підготовки та узгодженості договірних документів, роб. год.	Скорочення у 4–6 разів
Відсоток вчасно узгоджених договорів у юридичному відділі, % від загальної кількості	Збільшення у 2–2,5 разу
Середня тривалість пошуку досвіду договору співробітником, роб. год	Скорочення у 8–10 разів
Трудомісткість виконання робіт щодо договору на етапі реєстрації, людино-год.	Скорочення у 1,5–2 рази

Значна кількість бізнес-рішень СЕД ускладнює вибір системи з багатьох, що існують на ринку. Повна функціональність (або повний набір бізнес-рішень) сучасних СЕД може рекомендуватися тільки великим корпоративним клієнтам або державним органам, але не буде повністю затребувана, наприклад, клієнтами від малого та середнього бізнесу. Для невеликих компаній найважливішим під час вибору СЕД є вартість системи, тому вони можуть погодитися зі значним звуженням функціональних можливостей. Представники середніх і великих підприємств мають зосереджуватися на необхідних підприємству можливостях системи і властивостях використовуваної платформи. Значна перевага повинна надаватися постачальникам, які пропонують модульний принцип ліцензування системи: можливість вибору модулів, які призначені для вирішення тільки тих завдань, які виникають на підприємстві. Наприклад, системи на базі Lotus Notes / Domino за рахунок особливостей архітектури платформи Lotus забезпечують модульність «за замовчуванням». Але й серед вітчизняних розробок є СЕД, що реалізують свої функції, ліцензовані за модульним принципом. Так, зокрема, система FossDoc представлена низкою продуктів, що є набором модулів для вирішення певних задач документообігу та управління бізнес-процесами. Аналогічно ліцензуються системи DIRECTUM, LanDocs та ін. [6–8]. Варто також звернути увагу на можливість додаткового нарощування функцій системи за подальшої експлуатації.

Підкреслимо, що на сьогодні існує практика впровадження на підприємстві не одного, а відразу декількох пакетів. Цей факт пояснюється тим, що жоден з пакетів не володіє достатньою функціональною повнотою, тобто системи не пропонують комплексного підходу для автоматизації роботи з документами, а є виключно нішевими пропозиціями, зорієнтованими на рішення лише певного класу завдань електронного документообігу. Наслідком упровадження на підприємстві декількох інформаційних систем є надмірна кількість інформаційних потоків. Надмірність вимагає невиправданого споживання дорогих інформаційних технологічних і людських ресурсів [6].

Таким чином, під час вибору СЕД споживачам доводиться шукати компромісне рішення, що максимально задовольняє такі критерії:

- забезпечення необхідної функціональності з можливістю подальшого розширення системи;
- мінімальна сукупна вартість володіння і швидка окупність системи;
- достатній рівень технічної підтримки;
- виробник, що позитивно зарекомендував себе, з реальними упровадженнями СЕД;
- урахування вітчизняної законодавчої бази;
- суб'єктивні переваги замовника.

Під час вибору СЕД для державних структур актуальна проблема відповідності системи законодавчій і нормативній базам України. Зокрема, провайдери електронного цифрового підпису, що використовуються в СЕД, повинні бути сертифіковані відповідними державними органами.

Для українських державних структур важливим моментом є повна україномовна локалізація, як для користувача інтерфейсів, так і документації, включаючи можливість технічної підтримки державною мовою.

У даний час на ринку програмного забезпечення України широко представлені системи для автоматизації діловодства, документообігу та інших бізнес-процесів підприємств та установ.

Для вибору СЕД для їхнього впровадження на підприємстві необхідно дотримуватися такої схеми:

- виконати порівняльний аналіз функціональності СЕД і вибрати ту з них, яка найповніше відповідає вимогам підприємства;
- оцінити сукупну вартість володіння вибраної системи, зокрема, і вартість програмного забезпечення сторонніх розробників, необхідного для роботи СЕД;
- вивчити схему ліцензування, запропоновану постачальником СЕД, і вибрати оптимальний для підприємства варіант;
- ознайомитися з комплексом послуг щодо надання технічної підтримки, оцінити самого постачальника СЕД щодо названих ним упроваджень;
- за можливості, установити демоверсію системи, вивчити демонстраційні матеріали (відеоролики), запропоновані постачальниками СЕД;
- виділити бізнес-рішення проаналізованих систем, які є критично важливими з точки зору законодавства, сумісності зі встановленим програмним забезпеченням, зручності роботи співробітників та ін.;
- після вибору продукту необхідно відпрацювати ті бізнес-процеси, які підлягатимуть автоматизації, провести тестування, виявити всі недоліки та переваги. Ці завдання вирішуються на етапі пілотного проекту, під час якого вибирається незначна кількість робочих місць, залежно від масштабу організації, на яких упровадиться СЕД. Пілотний проект дозволяє переконатись у відповідності

рішення поставленим задачам і отриманню бізнес-ефекту, та, якщо воно не задовольняє всіх вимог, відмовитися від упровадження, не втрачаючи при цьому значних коштів.

Висновки. Таким чином, упровадження системи електронного документообігу на підприємстві сьогодні – норма часу, закономірний елемент розвитку сучасної компанії, можливість вийти на новий рівень ведення бізнесу і досягти результату у вигляді отримання бізнес-ефекту: підвищення продуктивності бізнесу; скорочення витрат і мінімізація ризиків; можливості вибудовувати інфраструктуру управління усім корпоративним контентом, забезпечуючи ведення електронного архіву, узгодження, взаємодії співробітників, як у дрібній або середній компанії, так і у великій територіально розподіленій корпорації, та навіть за межами офісу; прискорення роботи, випередження конкурентів під час прийняття як оперативних, так і стратегічних рішень; оптимізація внутрішніх процесів підприємства в умовах жорсткої конкуренції.

Бібліографічні посилання

1. **Круковский М. Ю.** Критерии эффективности систем электронного документооборота / М. Ю. Круковский // «Системы поддержки принятия решений. Теория и практика – 2005»: наук.-практ. конф. – К.: ИПММС НАНУ. – 2005. – С. 107–111.
2. **Круковский М. Ю.** Система управления процессами Workflow / М. Ю. Круковский. – К.: Логос, 2006. – 191 с.
3. **Круковский М. Ю.** Решения электронного документооборота / М. Ю. Круковский. – К.: Азимут-Україна, 2006. – 112 с.
4. **Задорожна Н. Т.** Менеджмент документообігу в інформаційних системах освіти (для ВНЗ і ППО): навч.-метод. посіб. [Електронний ресурс] / Н. Т. Задорожна, К. М. Лаврішева. – К.: Педагогічна думка, 2007. – 220 с. – Режим доступу: <http://www.lib.iitta.gov.ua/61/>
5. **Івашко Л. М.** Електронний документообіг та його вплив на підвищення якості прийняття управлінських рішень / Л. М. Івашко, С. Г. Діордіца // Моделювання економіки: проблеми, тенденції, досвід: тези доп. IV Міжнар. наук.-метод. конф. – форуму молодих економістів-кібернетиків «Моделювання економіки: проблеми, тенденції, досвід», 24–26 жовтня 2013 року, Тернопіль, ТНТУ ім. Пулюя; відпов. ред. Р. М. Рогатинський. – Тернопіль: Вид-во ТНТУ ім. Пулюя, 2013. – С. 114–115.
6. **Горовой А.** Выбор системы электронного документооборота [Електронний ресурс] / А. Горовой / ФОСС-Он-Лайн. – Режим доступу: <http://www.fosdoc.ru/vybor-sed>
7. Бизнес-решения на базе DIRECTUM [Електронний ресурс] / Официальный сайт DIRECTUM. – Режим доступу: <http://www.directum.ru/2831233.aspx>
8. Електронний документообіг PayDox [Електронний ресурс] / Официальный сайт PayDox. Электронный документооборот и совместная работа. – Режим доступу: <http://www.paydox.ru>

Надійшла до редколегії 27.11.2013