

ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Прилипко Н. О.
провідний спеціаліст
відділу контролю і
господарського забезпечення,
Департамент фінансів
Донецької облдержадміністрації

Аналізується сучасний стан організації керування електронними документальними процесами в діяльності органів державної влади в Україні як складової електронного урядування та досліджуються проблемні питання впровадження електронного документообігу.

Ключові слова: система електронного документообігу; електронний документообіг; документальні процеси; органи державної влади.

Анализируется современное состояние организации управления электронными документационными процессами в деятельности органов государственной власти в Украине как составляющей электронного управления и исследуются проблемные вопросы внедрения электронного документооборота.

Ключевые слова: система электронного документооборота; электронный документооборот; документационные процессы; органы государственной власти.

There is analyzed the contemporary state of the organization of managing of electronic document processes in the activity of the public authorities in Ukraine as the part of the electronic government and is researched the problem question of the implementation of the electronic flow of documents in the article.

Keywords: the electronic document management system; the electronic document; the documentation processes; public authorities.

Система електронного документообігу (СЄД) – організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення, управління доступом і поширення електронних документів в комп'ютерних мережах, а також що забезпечує контроль над потоками документів в організації.

Постановка проблеми. Ефективність управління державних органів у сучасних умовах значною мірою залежить від вирішення завдань оперативного створення електронних документів, контролю за їх виконанням, від організації збереження, а також пошуку і використання. Електронний документообіг дозволяє суттєво підвищити ефективність роботи, можливість скоротити часові витрати на розв'язання задач, пов'язаних із діяльністю державних органів.

Автоматичний контроль виконання документів підвищує якість роботи виконавців, робить результати підготовки документів більш прогнозованими і керованими. Потреби оперативного одержання і обробки великих обсягів різнопланової інформації, колективної роботи з підготовки документів, створення і надання електронних адміністративних послуг визначають об'єктивну необхідність впровадження в управлінській діяльності державних органів комплексної автоматизації документаційних процесів.

У даний час майже усі СЕД, що представлені на українсько-російському ринку, пропонують комплексний підхід для вирішення завдань автоматизації документообігу.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. В 2004 році відомий український фахівець в галузі електронного документообігу Н.Т. Задорожна захистила дисертацію на тему «Кероване проектування документообігу в управлінських інформаційних системах». В цій дисертації вперше було зроблено порівняльний аналіз СЕД з точки зору прикладного застосування в Україні.[1] Також ця проблема досліджується в роботах таких вчених: В.П. Писаренко [2], С. В. Радченко [3], І. В. Двойленко [4].

Виклад основного матеріалу дослідження. Програмне забезпечення iTs-Office, розроблене компанією «Інтерсофт», відноситься до класу систем електронного документообігу. Система

призначена для створення в великих організаціях умов підвищення якості і швидкості прийняття управлінських рішень.

iTs-Office дозволяє побудувати повноцінну систему управління процесами обробки документів і контролю їх виконання. Система охоплює всі процеси створення, обробки, тиражування, зберігання документів, а також автоматизує основні процедури сучасного діловодства. iTs-Office дозволяє обробляти і зберігати інформацію будь-якого типу, у тому числі текстові, аудіо і відео файли, образи паперових документів, що сканують, графічні зображення, електронні таблиці і ін.

Головне призначення системи - підняти на якісно новий рівень процеси управління.

При розробці системи iTs-Office була врахована специфіка системи діловодства, що історично склалася, в Україні.

Система iTs-Office масштабована - вона може функціонувати як на одному робочому місці діловода, так і в рамках всього підприємства. При цьому силами самих користувачів iTs-Office може мінятися разом з розвитком компанії.

Система дозволяє швидко отримувати відповіді на питання: де, у кого, на якій стадії виконання знаходиться документ. У картці документа можна подивитися хто, коли і які розпорядження по документу віддавав, факти і дати виконання документа, виконавці, по невиконаним дорученням - дати виконання, списки тих, хто повинен ознайомитися з документом, хід ознайомлення з документом і повна дорога руху його паперового варіанту. Завдяки міцним можливостям пошуку документів по атрибуту і його змісту можна швидко знайти відповідь на питання: у яких документах міститься інформація з конкретного питання.

До основних властивостей системи можна віднести наступні характеристики: універсальність; простота налаштування; зручність роботи; масштабованість; висока міра використання готових компонентів; здібність до тиражування; адаптивність до змін.

У системі iTs-Office забезпечується ведення єдиної бази даних нумераторів, що виключає дублювання документів і інформації. Це дозволяє економити час як на реєстрації і копіюванні документів, так і на їх транспортуванні між видаленими структурними підрозділами.

Передбачена можливість формування друкарських форм з атрибутами документа і вставкою факсимільних підписів співробітників.

Завдяки автоматичному заповненню полів, а також можливості множинного вибору адресатів, система істотно спрощує заповнення реєстраційної картки. Наприклад, при виборі підрозділу в полі «Відповідальний» автоматично заноситься ім'я керівника цього підрозділу, а при виборі адресата в полі «Кому», існує можливість вказати цілу групу співробітників.

Система дозволяє формувати і вставляти в документи посилання на файли, а також передбачена можливість додавання електронного образу документа із сканера при наявності відповідного програмного забезпечення (iTs-ScanDoc).

За західною статистикою, управління документами розглядається як один з трьох головних пріоритетів для більшості компаній, що входять в 1000 кращих західних фірм:

- секретар-референт витрачає до 75% свого часу на роботу з документами.
- у керівника на неї йде до 45% робочого дня.
- у рядових співробітників підприємства - до 30%.

- при цьому 30% переміщень співробітників по офісу в тому або іншому ступені пов'язано з пошуком потрібних документів, за рік на це в цілому у них йде близько місяця.

- на узгодження документів витрачається 60-70% робочого часу.

- до 15% паперових документів безповоротно втрачається.

- в результаті 20-30% поставлених завдань взагалі не вирішуються.

Згідно з даними журналу ASAP і дослідженням Delphi Consulting Group:

- щорічно у світі з'являється близько 6 млрд. документів.

- тільки в США щороку знаходиться в обороті близько 30 млрд. документів.

- сумарна вартість обробки потоку документів на підприємствах складає 15% від їх доходу.

- документи віднімають 60% трудового часу офісних службовців.

- 85% документів ніколи не знадобляться знову.

- 50% є дублікатами, а 60% застаріли.

При переході до роботи з електронними документами за оцінкою Nortan Nolan Institute [5]:

- зростання продуктивності праці співробітників складає 25-50%.

- зменшується час обробки одного документу більш ніж на 75%.

- зменшення витрат на оплату площ для зберігання документів складає до 80%.

За даними Siemens Business Services [6]:

- 30% часу робочих груп витрачається на пошуки і узгодження документів.

- 6% документів безповоротно втрачаються.

- кожен внутрішній документ копіюється до 20 разів (один вітчизняний замовник, у якого було встановлено близько 100 робочих місць Lotus Notes, на одній конференції сказав про 3-х кратне скорочення витрат на витратні матеріали після впровадження електронної системи роботи з документами).

- на 20-25% зростає продуктивність праці персоналу при використанні електронного документообігу.

- вартість архівного зберігання електронних документів на 80% нижче порівняно з паперовими.

Загальна статистика роботи з документами:

- 80% інформації організації міститься у паперових документах.

- 85% документів, що зберігаються, ніколи не витягаються.

- 25% збережених документів втрачаються і ніколи не можуть бути знайдені.

- 50% документів дублюється в різних сховищах.

- 35% часу співробітників організації йде на роботу з документами.

За американськими оцінками:

- в бази даних за 25 років їх існування занесені усього 10-15% інформаційних ресурсів організацій, основний їх масив зберігається в традиційному виді.

- в США 85% документообігу залишається паперовим, попри те, що 75% адміністративних функцій і 73% поштових операцій здійснюється по Інтернету.

Згідно звітності корпорації «Microsoft» дані про економічну ефективність перегляду системи документування в корпорації в області маркетингу:

- замість 114 видів паперових документів використовують 9 електронних;
- ліквідація 350 тис. письмових звітів про продажі принесла економію в 40 млн. дол. в рік.

Загальна вартість проекту впровадження системи електронного документообігу розраховується по формулі 1.1

$$P = П+Л+В+С+Д, \quad (1.1)$$

Де: P – загальна вартість проекту впровадження системи електронного документообігу; П – вартість програмної платформи; Л – вартість ліцензії системи електронного документообігу iTs-Office; В – вартість впровадження; С – вартість сервера; Д – витрати на додаткове устаткування.

Ще одна стаття витрати, яку необхідно врахувати, це витрати на адміністрування і супровід системи. В умовах наявності виділеного співробітника доцільна наявність ліцензійної підтримки (гаряча лінія і оновлення), що складе 4% від вартості системи в місяць (див. формулу 1.2).

$$П = Л*4\%*12 \quad (1.2)$$

Де: П – вартість річної ліцензійної підтримки; Л – загальна вартість ліцензій системи електронного документообігу iTs-Office; 12 – 12 місяців.

Прямий ефект найменш значима частина в оцінці ефективності впровадження. Прямий ефект полягає в прямій економії засобів що складається з:

- економії на устаткуванні;
- економії на витратних матеріалах.

Прямий ефект в рік розраховується по формулі (1.3.)

$$П = О*12+Р*12 \quad (1.3.)$$

Де: П – прямий ефект; О – устаткування (розмножувальне устаткування); Р – витратні матеріали (паперові носії, витратні матеріали для розмножувальної техніки, технічне обслуговування і ін.); 12 – 12 місяців.

Прискорення бізнес-процесів – найбільш очевидна вигода від впровадження системи електронного документообігу. Вона важко піддається апріорній оцінці. При паперовому документообігу пошта співробітникам зазвичай розноситься канцелярією двічі в день. Таким чином, залежно від списку узгодження документ може проходити інстанції від трьох днів до місяця і більш. Будь-яка затримка виконання лише збільшує цей термін. Контроль затримки виконання по окремих документах неможливий, а комплексний контроль виконавської дисципліни окремого співробітника ускладнюється непрозорістю його діяльності. При впровадженні системи електронного документообігу документи передаються в наступну інстанцію відразу ж після виконання. При будь-яких затримках ким-небудь з виконавців можна бачити як терміни затримки, так і завантаження виконавця іншими роботами, і відповідно можна прийняти заходи. З врахуванням цього документ, який зазвичай виконується не менше трьох днів, може бути виконаний в один-два дні, а час виконання документів, які проходять через багатостадійне твердження і узгодження, може бути скорочене у декілька разів.

Висновки. Питання унормування в Україні електронного документообігу набувають значної політичної та економічної ваги у зв'язку з розвитком інформаційно - комунікаційних технологій та створення на їх основі нових форм взаємодії, документування інформації та документаційного забезпечення будь-якої діяльності.

Не дивлячись на проблеми впровадження, системи електронного документообігу знаходять усе більш широке вживання саме тому, що ефект від них вимірюється не прямою економією ресурсів, а підвищенням якості роботи організації. Для комерційних підприємств це – чинник виживання, для відомств і державних структур — можливість ефективніше вирішувати державні завдання, реалізувати можливість оперативної взаємодії з різними суб'єктами і між відомствами. За умови впровадження таких систем державне управління стане прозорішим, інформативним і оперативним. Зі всього спектру технологій, вживання яких в рамках структур державного управління вже назріло, системи електронного документообігу є одними з ключових.

Вдосконалення системи електронного документообігу - це можливість ефективніше вирішувати державні завдання, реалізувати можливість оперативної взаємодії з різними суб'єктами і між відомствами.

Список літератури

1. Задорожна Н. Т. Кероване проектування документообігу в управлінських інформаційних системах / Н. Т. Задорожна, К. М. Лавріщева // Проблеми програмування. – 2004. – №4. – С. 37-47.
2. Радченко С. В. Особливості системи електронного документообігу у державних органах України / С. В. Радченко // Архіви України. – 2013. – №2. – С. 38-53.
3. Двойленко І. В. Вирішення типових проблем впровадження систем електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису в органах державної влади / І. В. Двойленко // Державне управління теорія і практика. – 2010. – №2. – С.7-15.

4. Robert S. Caplan, «Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard», Harvard Business School. – 2010. – P. 7-10.
5. Про електронні документи та електронний документообіг [Електронний ресурс]: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
6. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади [Електронний ресурс]: постанова КМУ від 28.10.2004 року № 1453. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-%D0%BF>.
7. Про електронний цифровий підпис [Електронний ресурс]: Закон України від 22.05.2003 № 852-IV. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.