

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления

(наименование института полностью)

38.03.03 Управление персоналом

(код и наименование направления подготовки / специальности)

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Разработка мероприятий по переходу на электронный документооборот (на примере ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ»)

Обучающийся

Н.В. Ничеговская

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

кан.пед. наук Л.Л. Кифа

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2023

## Содержание

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты электронного документооборота и их роль в деятельности современных компаний .....	7
1.1 Понятие и содержание электронного документооборота .....	7
1.2 Преимущества и недостатки внедрения систем электронного документооборота .....	19
2 Анализ электронного документооборота (на примере организации ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ»).....	30
2.1 Организационно-экономическая характеристика ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ».....	30
2.2 Анализ организации документооборота в учреждении: преимущества и недостатки.....	35
3 Разработка системы электронного документооборота в организации ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» .....	42
3.1 Сравнительный анализ современных СЭД в России.....	42
3.2 Внедрение СЭД в организации .....	45
3.3 Оценка экономической эффективности СЭД.....	47
Заключение .....	54
Список используемой литературы и используемых источников.....	56

## Аннотация

Бакалаврскую работу выполнила: Н.В.Ничеговская

Тема работы: «Разработка мероприятий по переходу на электронный документооборот»

Научный руководитель: к.п.н., Л.Л. Кифа

Цель исследования – разработка мероприятий по переходу на электронный документооборот.

Объект исследования – ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» - государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края.

Предмет исследования – управленческие и организационно-экономические отношения, влияющие на процесс перехода на электронный документооборот.

Методы исследования – метод сравнительно-сопоставительного анализа, статистическая обработка информации, метод классификации и т.д.

Краткие выводы по бакалаврской работе. Первый раздел данной работы, состоящий из трех параграфов раскрывает теоретический аспект электронного документооборота. Второй раздел содержит характеристику электронного документооборота, анализируются преимущества и недостатки внедрения системы. В третьем разделе разрабатываются мероприятия по внедрению системы электронного документооборота в организации для использования его специалистами ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ».

Практическая значимость работы заключается в том, что некоторые положения могут быть использованы сотрудниками ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ».

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, списка используемых источников, 1 приложения.

## Введение

Актуальность системы организации электронного документооборота в организации обусловлена тем, что с точки зрения управления существует ряд проблем для учреждений, в которых работа с документами ведется традиционным образом: потеря отдельных документов; нагромождение и документация; информация в документах, попадает в пользование третьих лиц; длительный и трудный поиск нужного документа; ненамеренное создание копий и дублирование документов; длительный расход времени на подготовку и согласование документации.

За последние несколько лет все больше организаций хотят улучшить контроль за исполнением поручений, оптимизировать рабочее время, уменьшить трудозатраты и повысить производительность труда. Единственный способ реализации подобных задач – это внедрение автоматизированной системы. Стремительный рост возможностей электронных технологий обуславливает необходимость цифровизации документооборота, который позволит модернизировать процессы в организации и повысить гибкость работы с документами.

Выбранная тема актуальна, поскольку известно, что организация работы с документами влияет на качество работы компании, организацию и культуру труда управленческих работников. От того, насколько профессионально ведется документация, зависит успех управленческой деятельности в целом. Как показывают современные исследования, 85% рабочего времени сотрудников организаций тратится на подготовку, сопровождение, заполнение, копирование и передачу документов.

Предмет исследования – управленческие и организационно-экономические отношения, влияющие на процесс перехода на электронный документооборот.

Объект исследования – ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» - государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края.

Целью бакалаврской работы является разработка мероприятий по переходу на систему электронного документооборота (далее – СЭД).

Для реализации поставленной цели необходимо решить такие задачи, как:

- рассмотреть теоретические аспекты системы электронного документооборота;
- проанализировать преимущества и недостатки внедрения систем электронного документооборота;
- разработать мероприятия по внедрению системы электронного документооборота в организации.

Методы исследования – метод сравнительно-сопоставительного анализа, статистическая обработка информации, метод классификации и т.д.

Практическая значимость исследования состоит в разработке предложений по совершенствованию электронного документооборота ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» и возможности использования данного опыта и разработок другими организациями.

Информационную базу исследования составили официальные данные, отчетность ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ», статистические данные, аналитические данные.

Вопросы электронного документооборота рассматривали следующие авторы: Е.В. Кузнецова, Е.В. Пахомов, А.Э. Саак, Г.М. Шмарова. Так, научный интерес приобретает работа А.Ю. Жильникова и О.С. Михайловой, в которой были освещены проблемы внедрения электронного документооборота, рассматривались его достоинства и недостатки, сделаны выводы о необходимости его внедрения.

В 2018 году доктор экономических наук А.М. Могзоев в своей работе проанализировал состояние процесса делопроизводства в администрации города Бийска, сделал сопутствующие выводы и предложил пути совершенствования СЭД.

По структуре работа состоит из введения, трех разделов, заключения и списка использованных источников.

Во введении раскрыты актуальность темы, цели, задачи бакалаврской работы.

В первом разделе рассмотрены теоретические основы документационного обеспечения управления.

Во втором разделе проведен анализ организации системы делопроизводства и электронного документооборота, выявлены проблемы в данной сфере.

В третьем разделе разработаны направления совершенствования электронного документооборота.

# **1 Теоретические аспекты электронного документооборота и их роль в деятельности современных компаний**

## **1.1 Понятие и содержание электронного документооборота**

Ни для кого не секрет, что XXI век – это эпоха цифровых инноваций, которые не только затрагивают все сферы человеческой деятельности, но и проникают в экономику и бизнес. Торговля является сектором, наиболее уязвимым к воздействию цифровых технологий, и скорость и безопасность многих операций и сделок в этом секторе необходимо повышать. С одной стороны, это повышает устойчивость и стабильность данного сектора на рынке, с другой - увеличивает конкурентоспособность компаний и повышает лояльность клиентов.

Рассмотрим понятие и сущность информационных технологий и понятийный аппарат в рассматриваемой сфере. Анализ понятия информационная технология позволяет определить ее как комплекс методов и средств, направленных на преобразование и изменение свойств обработки информации, определяемых особенностью и поставленной задачей [11, с. 34].

Изучение других определений информационных технологий показывает, что речь идет не только о развитии средств связи второго поколения, а также информационно-коммуникационных технологий второго поколения. Следует согласиться с современными авторами, которые указывают, что «цифровые технологии в современном мире преобразуют господствующую технико-экономическую и хозяйственную парадигму экономики и затрагивают все сферы хозяйственной деятельности» [22].

Концепция цифровой экономики описана в Указе Президента РФ № 203 «О развитии цифровой экономики и цифровизации России», который рассматривает цифровую экономику, как сферу управления, в которой осуществляется обмен данными в цифровом виде, использование которых

значительно повышает эффективность управления по сравнению с традиционными формами подачи информации 35].

Анализируя понятие цифровой экономики можно сделать вывод о том, что цифровую экономику можно определить как экономику, основанную на использовании цифровых технологий во всех сферах национальной экономики: государственное управление, банковская и финансово-кредитная деятельность, производственный сектор, социальная сфера и другие сферы национальной экономики.

Анализ понятия цифровой экономики также делает актуальным изучение содержания этой категории. Резюмируя содержание исследуемой категории, необходимо выделить основные элементы цифровой экономики [3, с. 98]:

- использование компьютерных и информационных технологий во всех сферах национальной экономики и на любом уровне (начиная от уровня государства и национальной системы до домохозяйств);
- основу (ядро) любой цифровой экономики и информационной сети составляет Интернет;
- основным фактором для обмена между различными субъектами является информационная среда;
- для эффективного функционирования цифровой экономики нужен достаточный уровень развития цифровой инфраструктуры, которая позволяет передавать данные;
- необходимость постоянно синхронизации данных и хранение больших массивов данных, измерение информации и ее анализ;
- основным элементом развития цифровой экономики является развитие «интернета-вещей» в реальном времени;
- посредством использования средств цифровых систем происходит преодоление географического барьера в процессе информационного воздействия и коммуникаций, координации управления и иных сфер взаимодействия;

- использование элементов цифровой экономики способствует автоматизации управления и снижения человеческого фактора, повышения скорости и объективности принимаемых решений и действий;
- формирование виртуального пространства в различных сегментах и сферах управления.

Важность изучения и разработки теоретических положений в рассматриваемой сфере обусловлена необходимостью создания эффективной системы управления информацией, которая будет направлена на обеспечение эффективного документооборота, отвечающего требованиям современного общества и современных информационных систем. Это необходимо для любых организаций, независимо от формы собственности, в том числе и для муниципальных органов. На основании главной цели повышения эффективности документооборота и внедряются новые методы и современные системы документационного обеспечения.

В рамках рассмотрения данного вопроса важное значение приобретает изучение понятия система электронного документооборота (сокр. СЭД). Под ним следует понимать специализированную систему управления, обеспечивающую управление системой управления документов с применением электронных ресурсов и применением современных информационных систем. Такая система направлена на обеспечение автоматизации системы документационного обеспечения, а ее задача состоит в применении автоматизации для повышения эффективности управления документооборотом.

Система электронного документооборота – это автоматизированная многопользовательская система, которая сопровождается процессом управления работой иерархической организации для того чтобы обеспечить выполнение этой организацией своих функций [19, с. 38].

Электронный документооборот основан на принципах управления бизнес-процессами. Документы создаются и перемещаются в бизнес-

процессах. Учитывая, что понятие «электронный документооборот» и «системы электронного документооборота» тесно связаны между собой, можно выделить некоторые принципы электронного документооборота:

- необходимость использования определенной программной платформы в конкретной системе электронного документооборота, что обеспечивает возможность хранения и получения документов, а также поддерживает систему обмена сообщениями между пользователями;
- поддержание децентрализованности обработки информации. Это значит, что документы направляются только тем пользователям, которым предназначался данный документ для его последующего согласования, редактирования, утверждения, передачи и т.д. Этот принцип исключает возможность отправления документа в адрес ошибочного адресата, что осуществляет дополнительную защиту данных;
- интеграция с другими программными продуктами. Этот принцип дает возможность организациям настроить систему под определенный программный продукт, который уже активно используется в компании. Интеграция важна прежде всего для удобства использования системы и сокращения времени работы с документацией;
- необходимость адаптации под российскую концепцию управления документами. Большинство стандартов, регламентирующих создание и внедрение систем электронного документооборота, являются международными или европейскими, поэтому разработчики систем электронного документооборота при создании и внедрении вынуждены обращаться к отечественным правилам;
- коллективная работа над документами. В этом случае группа специалистов коллективно работает над одним или несколькими документами, что позволяет улучшить качество выполнения задач.

Все вышеизложенное позволяет сформулировать цели использования системы СЭД:

- во-первых - это возможность быстрой идентификации и регистрации поступающих документов;
- во-вторых – это формирование общей базы регистрации документов и их хранения, позволяющих обеспечить доступ заинтересованных лиц;
- обеспечение быстрого и эффективного поиска по различным критериям (номеру, дате, лицу, органу направившему и т.д.);
- увеличение скорости и обеспечение эффективности работы с документами в электронном виде;
- обеспечение эффективной системы контроля за движением документов и их использованием [23, с. 67].

Анализ целей позволяет сформулировать задачи, которые ставит любая организация при внедрении СЭД:

- обеспечение и создание условий для повышения эффективности потока документов;
- обеспечение системы централизованного хранения документов;
- усиление и создание условий для надлежащего контроля документопотока;
- повышение эффективности и продуктивности работы кадров в сфере документооборота;
- эффективный доступ к информации для правильного и своевременного принятия решений;
- обеспечение информационной безопасности организации [12, с. 97].

Рассмотрим пять наиболее распространенных в России СЭД: ДЕЛО (ЭОС), ЕВФРАТ (CognitiveTechnologies), PayDox (Paybot), CampanyMedia, Directum (Directum).

Рассмотрим более детально различные системы электронного документооборота, используемые в российских компаниях. Одной из первых электронных систем является ДЕЛО, в котором предусмотрены базовые функции в сфере электронного документооборота. Продукт представляет собой традиционную систему автоматизации электронного документооборота [31, с. 191].

Данная автоматизированная система используется в частных компаниях и государственных органах. Она позволяет автоматизировать полный цикл документооборота от поступления до обработки исходящих документов, создания, передачи в архив и регистрации.

Система ДЕЛО предусматривает ряд функций: регистрация документов (входящих и исходящих); работа с документами (регистрация, просмотр, редактирование, создание электронной подписи; работа с поручениями; рассылка документов и их обработка; формирование дел.

Посредством использования данной СЭД компания имеет возможность расширить функционал в сфере документооборота за счет подключения дополнительных функций: электронная подпись, «Дело-web», «Мониторинг документов», «Подсистемы уведомлений и оповещений», «Кадры и иные дополнительные модули.

Преимущества использования СЭД «Дело» заключаются в следующем:

- оптимизация электронного документооборота, сокращение временных затрат на обработку документов;
- сокращение общего объема документооборота за счет автоматизации части операций;
- сокращение процесса документооборота (согласований, визирования, прохождения между отделами, доставки сообщений, что значительно повышает оперативность электронного документооборота;
- возможность создания автоматических отчетов, аналитических отчетов и автоматизированного контроля за соблюдением правил, что позволяет экономить в среднем 20 % времени;

– внедрение дополнительного модуля «Кадры + Дело» позволяет сформировать общее поле в работе с электронными документами в кадровой сфере, что оптимизирует систему управления предприятием.

Фактически СЭД «Дело» – это коробочный продукт, используемый государственными учреждениями, который несмотря на базовый функционал, позволяет автоматизировать значительную часть функций управления, в том числе и автоматизации бизнес-процессов в частных компаниях. К недостаткам данной системы следует отнести отсутствие гибкости, слишком простой функционал, который с учетом достижений цифровых инноваций должен быть расширен.

Следует отметить еще одну СЭД, используемую государственными органами «Ефрат», который является по сути электронным архивом, в котором предусмотрены базовые возможности документооборота. «Ефрат» построен по принципу рабочего стола с папками, который позволяет систематизировать работу с документами, сформировать вложенные файлы и хранить их в архиве. Однако, данная система не имеет собственного хранилища и использует ссылки на облачные системы в Интернет. Для обеспечения доступа в систему используются собственные СУБД. Особенностью данной системы является возможность работы и просмотра любого документа с помощью программ просмотра, но без возможности форматирования. К недостаткам данной системы следует отнести невозможность отслеживания процесса движения документов и ограниченные возможности совместной работы с ними.

Обобщим функции системы «Ефрат»:

- обеспечение хранения документов (их регистрации, создания информационной карточки), присоединения к карточке документа иных файлов;
- контроль хранения документов;
- возможность создавать последовательные и параллельные поручения и контролировать их исполнение;

- проектировать типовые маршруты перемещения документов;
- разграничивать доступ к документам, с использованием ролей, назначать ответственных исполнителей;
- возможности протоколирования, криптографического шифрования;
- рассылка документов с помощью встроенного почтового сервера и иные функции.

Таким образом, несмотря на ограниченный функционал рассматриваемой СЭД, она все же используется в государственных органах и создает возможности для регистрации документов, работы с документами, формирование полнотекстового поиска, контроля исполнения заданий. Ее преимущество в том, что она не предъявляет высокие требования к программному обеспечению, поэтому может быть успешно использована в небольших компаниях и государственных органах.

Следует отметить еще одну СЭД – PayDox. Система позволяет унифицировать электронный документооборот, согласно норм, и стандартов делопроизводства. Система позволяет поддерживать коллективную работу с документами, электронное согласование, рассылку, утверждение документов, знакомство сотрудников с документами. Еще одним преимуществом системы является возможность работы с платежными документами и их учет, работа с платежными балансами, договорами и формирование отчетности (по задолженности, контролю затрат, бюджетированию).

Возможности PayDox заключаются в следующем:

- СЭД позволяет поддерживать полный функционал согласно стандартам и законодательству Российской Федерации в сфере делопроизводства, а также имеет высокую функциональность в сфере кадрового и финансового делопроизводства, правовой работы на предприятии;
- система позволяет обеспечить расширенное управление документами и управление ими;

- СЭД позволяет отслеживать документооборот в режиме реального времени, снабжая руководителя и ответственных исполнителей оперативной информацией;
- формирование отчетности на основе реквизитов документов за определенный период (например, по каждому работнику, контрагенту, подразделению за определенный период);
- осуществление календарного планирования и формирование календаря Событий, который позволяет осуществлять контроль сотрудников, визуально просматривать связанные с документооборотом события, контролировать совещания, встречи и командировки.

Несмотря на то, что в программе достаточно эффективные системы защиты информации, они не усложняют работу с документами.

СЭД «CompanyMedia» также относится к популярным системам электронного документооборота, позволяющим обеспечивать документооборот между головной организацией и ее филиалами. Данная система может быть охарактеризована оптимальным набором функций, позволяющих создать единой информационное пространство между подразделениями. Особенности «CompanyMedia» заключаются в следующем:

- корпоративная доступность – система эффективно используется в рамках одной компании или организациях, находящихся под управлением одного государственного органа;
- мультиструктурность – в сложных организациях система позволяет обеспечивать одновременно структурность и независимость отдельных подразделений;
- надежность – для передачи информации адресату система гарантированно использует надежные каналы, которые позволяют работать в децентрализованном режиме;

- система создает сложные перекрестные связи – данный процесс позволяет создавать «цепочки» документов с перекрестными ссылками и обеспечивать обратную связь;
- сквозной документооборот – система позволяет организовывать передачу документов между подразделениями и филиалами.

Использование «Companui Media» имеет ряд преимуществ, которые заключаются в минимизации рисков:

- утраты документов и их несвоевременной доставки;
- несвоевременного выполнения поручений сотрудниками;
- потери документов при хранении;
- сокращение сроков движения документов и соответственно повышения эффективности электронного документооборота;
- исключения сложных процедур согласования и ускорение принятия управленческих решений.

Все это увеличивает эффективность управления и оперативного принятия и реализации управленческих решений.

Еще одна система, на которую хотелось бы обратить внимание в рамках данной работы является СЭД DIRECTUM. Она представляет собой одну из систем электронного документооборота, направленную на комплексную автоматизацию, обеспечивающую полный цикл управления документами. Данная система построена на концепции ECM (Enterprise Content Management), позволяющей обеспечивать полный цикл электронного документооборота, исключив и снизив бумажный документооборот, гармонично дополняя его.

DIRECTUM позволяет обеспечить полную автоматизацию процесса управления, контроль документооборота внутри организации: поступление, согласование, обработку, подготовку документов, а также возможность обеспечения полного цикла документооборота в компании.

Данная система полностью адаптирована под современные устройства (стационарные, мобильные), может быть синхронизирована с иным ПО, что

позволяет обеспечить комплексное управление, обеспечить комфортную работу с документами, обработки и хранения данных с помощью новейших технологий.

Таким образом, выше были рассмотрены основные СЭД, которые используются в государственных органах, так как объектом научного интереса в рамках данной работы является автоматизация государственного управления. Анализ показал, что данные СЭД как правило позволяют автоматизировать полный цикл документооборота, имеют свои достоинства и недостатки. Обобщим анализ данных СЭД в таблице 1.

Исходя из анализа, а также данных, представленных в таблице можно сделать вывод, что практически все системы удовлетворяют требованиям, предъявляемым электронному документообороту. Каждая из проанализированных систем включает в себя основные требования пользователей - частично в базовом доступе, частично в детально проработанном под пользователя доступе.

Таблица 1 – Функциональные возможности СЭД

Задачи документооборота	СЭД на российском рынке				
	ДЕЛО	Евфрат	PayDox	CompanyMedia	Directum
Регистрация входящих и исходящих документов	+	+	+	+	+
Оцифровка бумажных документов	+	+	+	+	+
Автоматизация БП	+	+	+	+	+
Организация передачи документов между подразделениями и филиалами	+	+	+	+	+
Осуществление градации, классификации и категоризации документов	+	+	+	+	+
Поиск документов по различным критериям	+	+	+	+	+

Продолжение таблицы 1

Задачи документооборота	ДЕЛО	Евфрат	PayDox	CompanyMedia	Directum
Способность осуществлять мониторинг действий (исполнение, передача и тд)	+	+	+	+	+
Автоматическое архивирование документов	+	+	+	+	+
Отчетность	+	+	+	+	+
Применение ЭЦП	+	+		+	+
Мобильная версия	+	+	+	+	+

Также следует обратить внимание, что рассмотренные программные продукты имеют функции, которые не входят в рамки традиционного электронного документооборота. Так, системы обеспечивают возможность: согласования внутренних документов и проектов договоров; автоматизацию работы кадровой службы; автоматизацию взаимодействия пользователей со службой технической поддержки; возможности интеграции с другими системами разных классов (ERP, CRM, BPM).

Таким образом, на основании проведенного анализа систем электронного документооборота и их возможностей, можно выделить понятие электронного документооборота, как автоматизированной системы осуществления документальных операций, движения документов внутри и вне пределов компании на основе использования электронных систем. В связи с этим, был проведен анализ существующих на рынке систем электронного документооборота и выявлены их достоинства и недостатки.

## **1.2 Преимущества и недостатки внедрения систем электронного документооборота**

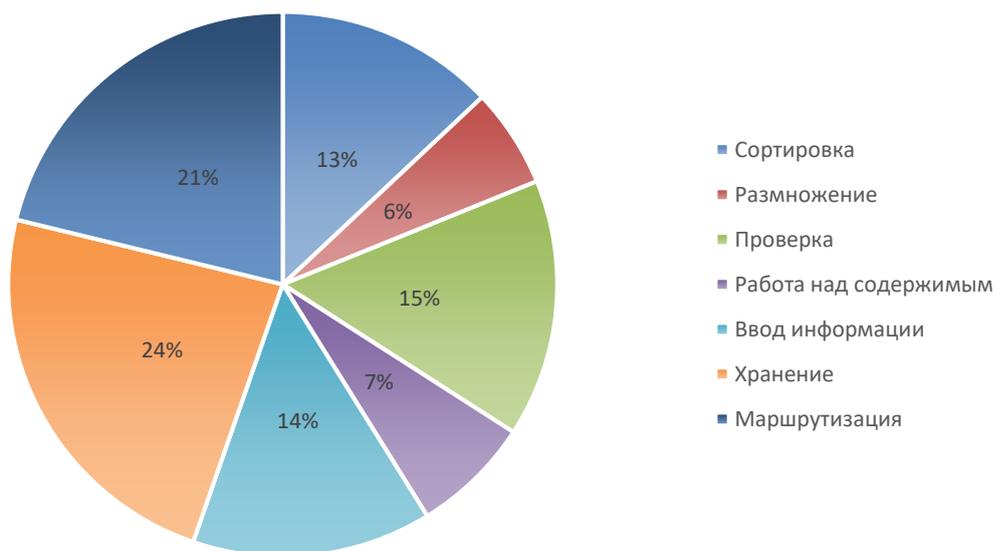
Использование СЭД в современных компаниях имеет несравненные преимущества, которые значительно повышают эффективность работы. Обобщим достоинства электронных систем документооборота.

Безусловно, основным преимуществом СЭД в современных компаниях является существенное сокращение расходов по сравнению с бумажным документооборотом, включая затраты на печать, оргтехнику, пересылку документации. При эффективной системе СЭД компания может полностью отказаться от бумажного документооборота, когда между подразделениями создана корпоративная система, обеспечивающая передачу данных и хранение информации на цифровых носителях. Безусловно, есть документы, которые компании должны хранить на бумажных носителях, однако их ограниченное количество. Основной поток документооборота в любой компании – это внутренние документы. Использование цифрового документооборота по данным документам позволит значительно сократить и время на их обработку [17, с. 31].

Внедрение электронного документооборота позволяет также снизить количество служб, занимающихся работой с документами (курьеры, канцелярские работники и т.п.).

На рисунке 1 показано насколько сокращается время отдельных этапов работы с документами при замене бумажного процесса на цифровой.

## Бумажный документооборот



## Электронный документооборот

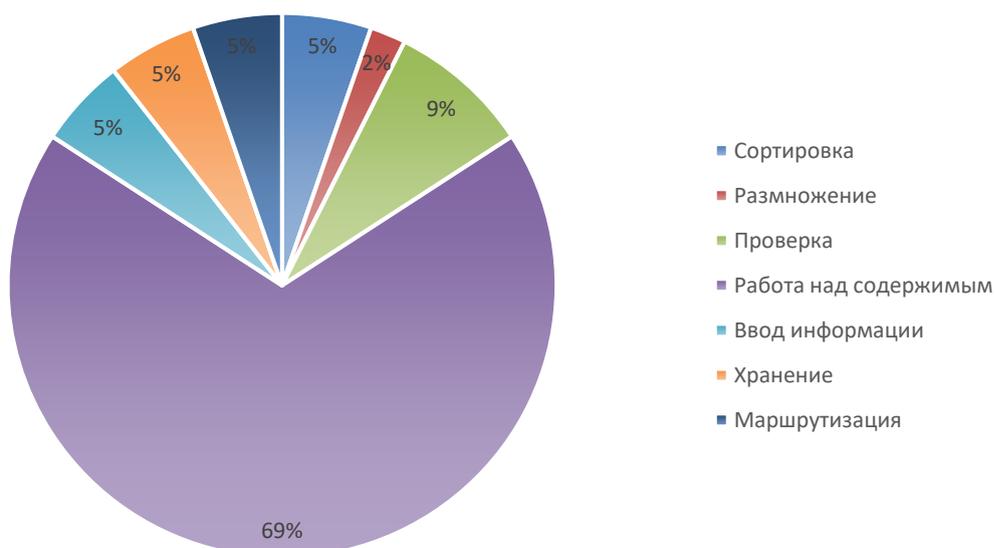


Рисунок 1 – Сравнительная диаграмма временных затрат при вводе электронного документооборота.

Это обуславливает такое важнейшее преимущество электронного документооборота, как экономия времени. Если в компании установлена одна из систем ЭДО, передача документа занимает считанные секунды. Также такие системы позволяют синхронизировать обмен данными с

электронной почтой и осуществлять передачу данных партнерам, клиентам, поставщикам и иным заинтересованным лицам. Таким образом, второе преимущество данных систем – это скорость и экономия времени.

Важным преимуществом СЭД является легкий доступ к документам, возможность контролировать статус документов, хранение их в личном кабинете, отслеживание статуса контролирующими органами, например, руководителем. При этом, документы хранятся в личном кабинете, защищены ресурсами информационной безопасности, поэтому риск утери, кражи минимален.

Наиболее эффективна интеграция систем СЭД с бухгалтерским учетом компании, что значительно упрощает систему документооборота, когда входящие и исходящие документы интегрированы с бухгалтерской системой.

Современные СЭД обеспечивают также удобное хранение документов, что не требует организации мест хранения и обеспечения безопасности, такие документы могут храниться неограниченное количество времени на цифровых носителях и защищены от несанкционированного доступа. В СЭД, в архиве можно быстро найти документ по названию, дате, ключевому слову, или иным параметрам.

Таким образом, для компаний эксплуатация СЭД позволяет увеличить производительность документооборота, сотрудников компании, повысить оперативность, точность, достоверность и контроль, который может быть удаленным, а принятие решений значительно ускоряется.

Однако, следует выделить недостатки СЭД [11, с. 166]:

- зависимость от доступа Интернет, локальной сети, их скорости, невозможности в случае неполадок и доступа к Интернет-соединению, работах на центральном сервисе, тогда работа компании остается фактически парализованной;
- зависимость от провайдера в части настроек, функционала;

- если партнеры компании не перешли на СЭД, то придется вести смешанный документооборот, что будет способствовать дублированию и сократит рабочие процессы;
- экономия от внедрения СЭД имеет среднесрочный или долгосрочный эффект, внедрение таких систем затратно и требует от компании значительных инвестиций на начальном этапе (например получение электронной подписи, постоянное обслуживание, обновления и т.д.);
- фактическое отсутствие возможности самостоятельной надстройки системы и ее адаптации под собственные потребности;
- угроза безопасности в связи с хранением коммерческой информации компании на ресурсах сторонней системы.

Также хочется упомянуть и о проблемах, связанных с внедрением СЭД:

Человеческий фактор. Не всегда все сотрудники готовы переходить на автоматизацию труда. Они привыкли к работе по традиционным правилам и не готовы обучаться чему-то новому.

Вариантом решения данной проблемы может быть таким постепенный ввод новых процессов в компании, таких как организация электронной почты, программных продуктов для организации совещаний и т.д. Это позволит сотрудникам постепенно привыкать обрабатывать информацию электронно, что в будущем облегчит процесс внедрения СЭД.

Нежелание руководства использовать СЭД. Данная проблема является наиболее важной при внедрении СЭД, так как может привести к тому, что система не будет внедрена. Руководство часто боится переходить на СЭД, так как возможны утечки информации.

Вариантом решения данной проблемы может быть совместный анализ преимуществ и недостатков СЭД и презентация результатов руководству.

Постоянные изменения в структуре компании, что приводит к постоянным изменениям бизнес-процессов и нестабильности.

Возможным решением данной проблемы может быть внедрение системы СЭД и доработка функционала, чтобы можно было легко адаптировать ее под любые структурные изменения.

Необходимо отметить, что внедрению любого нового программного продукта не обходится без сопутствующих проблем. Главная задача в данном процессе создать рабочую группу, которая будет оперативно реагировать на возникающие сложности и своевременно представлять их решения.

Хочется обратить внимание и на тенденции развития СЭД в современных компаниях. Среди тенденций и причин развития современных СЭД можно выделить следующие:

- переориентацию менеджмента на маркетинг взаимоотношений, фактический уход от транзакционного маркетинга и клиентоориентированный подход к обслуживанию клиентов, что позволяет улучшить качество обслуживания клиентов;
- приоритетность клиентов и создание такой системы управления, направленной на улучшение взаимоотношений с целевыми клиентами для их удержания и увеличения эффективности. В основу данной концепции положено рассмотрение клиентов, как бизнес- актива, которое стимулирует и менеджеров, и компанию к расширению клиентской базы. Возможности СЭД системы позволяют акцентировать управление на «доходных» клиентах, тем самым увеличивая стоимость данного бизнес-актива;
- переход от терминов и функций к процессам;
- более эффективное использование технологий и информационных процессов. Оно основано на оценке эффективности ИТ составляющей компании;
- развитие и внедрение новых маркетинговых подходов в рамках индивидуального маркетинга, что без использования информационных технологий сделать достаточно сложно [38].

Таким образом, функциональные возможности современных СЭД систем позволяют не только собирать и сохранять данные, но и анализировать, обеспечивать индивидуальный подход, автоматизировать этот процесс, значительно повышая его эффективность.

В России популярными системами в среднем ценовом сегменте являются amoCRM, Битрикс24, Мегаплан, Простой бизнес. Каждая из программ имеет свои преимущества и недостатки. Проведем их сравнение в таблице 2.

Таблица 2 – Сравнительный анализ комплексных информационных систем.

Параметр сравнения	amoCRM	Битрикс24	Мегаплан	Простой бизнес
Функционал	Узкоспециализированная, ориентирована на продажи (функциональна)	Много функций, сложный интерфейс менеджера постановки задач	Функционал хороший, но сложный интерфейс	Удобный функционал, но который зависит от приложения на Windows
Аналитика	Наглядные аналитики, позволяющие просматривать все показатели на рабочем столе	Возможность контроля задач, которые находятся в исполнении у сотрудников	Невозможность построения сложностей составленных отчетов.	Наглядная аналитика, модуль склада с аналитикой, движение финансов
Общая оценка и сфера применения	Универсальный, подойдет многим организациям	Для WEB-студий, интернет-магазина, типографии, агентств недвижимости	Логистических компаний, сетей медицинских центров, туристических агентств, маркетинговых компаний	Подходит для компаний с оптовыми продажами

Из сравнительного анализа информационных систем видно, что сфера их применения во многом обуславливает функционал. Выбор компанией программы обусловлен сферой деятельности и потребностями компании.

В данном сегменте следует отметить еще и Infor CRM (SalesLogix). Наиболее востребованная компания, как за рубежом, так и в России. Ее преимущества: доступность; быстрый возврат инвестиций; простой и понятный интерфейс, что не требует сложных знаний; легкая настройка; модельное масштабируемое построение; возможность адаптации под требования заказчика.

Данная Infor CRM (SalesLogix) система достаточно гибкая и адаптивная и включает основные модули:

- модуль маркетинга;
- модель продаж;
- модуль сервисного сопровождения;
- модель электронной торговли [17, с. 40].

Анализ систем показывает, что для правильного выбора программы СЭД стоит ориентироваться на характер бизнеса, детали бизнес-процессов, особенности взаимоотношения с клиентами и, конечно же, финансовые показатели. Однако для обеспечения информационной безопасности компании необходимо учитывать также риски, связанные с облачными системами и непроверенными провайдерами услуг. Поэтому при выборе коробочной системы необходимо учитывать требуемый функционал. В свою очередь, SaaS позволяет подключить только те функции, которые требуются вашей компании. Однако, ни один даже самый надежный поставщик услуг не застрахован от системных сбоев. Для малого бизнеса мобильные системы активно внедряются последние десять лет, что позволяет обеспечивать оперативное управление. Мобильная информационная система включают в себя основной функционал базовых систем, а их мобильность позволяет постоянно осуществлять мониторинг и управление СЭД: оперативное обновление информации, редактирование, синхронизацию и даже при отсутствии сети.

Возможности использования СЭД системы заключаются в следующем:

- упорядочение работы компании, когда каждый сегмент управления упорядочен и детализирован, имеется четкое распределение функционала и документационное обеспечение процессов;
- экономия времени заключается в автоматизации, увеличения скорости процессов путем решения шаблонных типовых задач, заполнения документов, расчетов, анализа, которые делегированы автоматизированной системе. Сэкономленное время сотрудники могут использовать для решения иных задач;
- автоматизация исключает влияние «человеческого фактора», снижает вероятность совершения ошибок, неточностей, которые может допускать работник из-за ряда внешних причин. Автоматизированная система снижает вероятность ошибок практически до нуля;
- распределение ответственности, определяемой на уровне каждой должностной единицы и распределения ответственности;
- упрощение внутреннего контроля и возможность отслеживания эффективности, позволяющего отследить эффективность, этап совершения ошибки, невыполнение задачи и иные факты;
- повышение продуктивности управления бизнес-процессами за счет более совершенных алгоритмов управления и увеличения продуктивности работы [10].

Таким образом, преимущества автоматизации бизнес-процессов для компаний очевидны. В рамках данного исследования предлагается и рассматривается система управления в сфере обслуживания клиентов. Поэтому следует рассмотреть виды СЭД, систем, обладающих функционалом по автоматизации бизнес-процесса в сфере обслуживания клиентов.

Структура бизнес-процессов в сфере обслуживания клиентов представляет собой набор типичных операций:

- обработка поступающих заявок от клиентов. СЭД автоматизирует поступление заявок на сайте, обеспечивает обратную связь, формирует задачи перед ответственными исполнителями;
- прохождение заявки и обновление этапа ее выполнения, автоматизация CRM процесса на различных этапах работы с заявками, например, «Заключение договора», «Подготовка документов», «Контроль исполнения» и т.д.;
- авто уведомления о процессе исполнения;
- подготовка документов посредством использования и автоматического формирования готовых шаблонов (счетов, накладных, актов- сдачи, чеков);
- распределение задач и контроль выполнения заявки, формирование отзыва клиента [14, с. 54].

Одной из самых известных пакетных программ является «1С:ERP Управление предприятием 2», которое включает целую систему управления. Она использует базовое программное обеспечение 1С Предприятие, автоматически управляющее всеми рабочими процессами компании. Система позволяет формировать статистику, отслеживать вероятность осуществления бизнес-процессов, успешного результата «воронка продаж», выявлять «узкие места» и процессы.

Так, в «1С:ERP Управление предприятием 2» обеспечивается эффективное управление всеми бизнес-процессами и вся документация по сделке (счета, заявки, накладные, дополнительные файлы), что позволяет отследить процесс заключения сделки и организовать работу отдела продаж. Также программа позволяет анализировать внешнюю среду сделки: поставщики, клиенты, конкуренты и оценивает вероятность успешного заключения. Таким образом, «1С:ERP Управление предприятием 2» позволяет полностью автоматизировать обслуживание клиентов и заключение сделки.

Исходя из анализа концепции и содержания системы электронного документооборота, следует сделать вывод, что главной целью системы является автоматизация процессов.

Как правило, компании разрабатывают собственные уникальные СЭД, адаптированные под особенности и нужды компании. Однако, эти системы основаны на общих компонентах, сформулированных Бартоном Голденбергом. Он выделил элементы современной СЭД [4, с. 77]:

- Управление контактами – эта функция СЭД системы позволяет создавать и сохранять контактные данные клиентов и общую информацию, внося их в базу. Данная подсистема позволяет управлять и деятельностью персонала, напоминать, оперативно получать необходимую информацию.
- Управление продажами – функция СЭД системы, позволяющая создать цепочку продаж, автоматизировать процесс удержания и обслуживания клиентами на основании инструмента планирования, динамики с учетом факторов сезонности, времени и т.д.
- Продажи по телефону – функция позволяет автоматизировать процесс поступления заказов, собирать информацию и обслуживать клиентов по телефону.
- Управление временем – обеспечивает календарное планирование, напоминание, контроль исполнения, планирование контактов, загрузки специалистов.
- Поддержка и обслуживание клиентов – функция обеспечивает возможность отслеживания истории продаж и сервисного обслуживания, движения заявок, контактное обслуживание, работа с жалобами, напоминание о следующем посещении.
- Управление маркетингом – на основании информации о клиенте с учетом ниши, потребностей, дохода и иных маркетинговых факторов, возможности СЭД системы обеспечивают маркетинговый подход системы.

- Контроль и отчетность – посредством автоматизированного сбора информации возможно формирование отчетов по каждому клиенту, о работе каждого сотрудника и результативности его работы.
- Все СЭД системы позволяют обеспечивать интеграцию с другими системами, передавать информацию между отделами, синхронизировать данные, обмениваться ими, получать доступ из мобильных приложений, баз данных, бухгалтерских программ, обеспечивать интеграцию с Интернет-сайтом компании и иными сегментами.

Анализ видов и особенности современных СЭД показал, что современные СЭД системы – это интегрированные системы, позволяющие обеспечить не только автоматизацию, но и интеграцию всех систем компании, нацеленных с одной стороны на повышение качества клиентского обслуживания, а с другой стороны, на повышение эффективности работы компании.

Таким образом, на основании проведенного анализа теоретических аспектов системы электронного документооборота и их видов показал, что такие системы представляют собой не только автоматизированную систему осуществления документальных операций, движения документов внутри и вне пределов компании, но и систему, которая помогает интегрировать новые операции по улучшению деятельности компании и следовательно по повышению качества обслуживания клиентов на основе использования электронных систем. В связи с этим, был проведен сравнительно-сопоставительный анализ существующих на рынке систем электронного документооборота, а также выявлены их преимущества и недостатки.

## **2 Анализ электронного документооборота (на примере организации ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ»)**

### **2.1 Организационно-экономическая характеристика ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ»**

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Нефтекумская центральная районная больница» (далее - Учреждение) первоначально создано с 28.09.1964 г. как Нефтекумская центральная районная больница.

В соответствии с приказом Краевого управления здравоохранения от 06.11.1990 г. № 05-02/636 «О переводе учреждений здравоохранения края на новый хозяйственный механизм», приказом главного врача Нефтекумской центральной районной больницы от 14.01.1991 г. № 23 Нефтекумская центральная районная больница переименована в Государственное учреждение здравоохранения «Нефтекумское территориальное медицинское объединение».

На основании распоряжения Нефтекумской районной государственной администрации от 10.01.2001 г. № 4-р, государственное учреждение здравоохранения «Нефтекумское территориальное медицинское объединение» реорганизовано в государственное учреждение здравоохранения «Нефтекумская центральная районная больница».

В связи с передачей государственных учреждений здравоохранения в муниципальную собственность, и в соответствии с распоряжением Правительства Ставропольского края от 26.01.2005 г. № 21-рп «О безвозмездной передаче государственных учреждений здравоохранения из государственной собственности Ставропольского края в муниципальную собственность муниципальных районов Ставропольского края», распоряжением Главы администрации Нефтекумского муниципального района от 24.02.2005 г. № 10-р и решением Совета Нефтекумского

муниципального района Ставропольского края Первого Созыва от 24.03.2005 г. № 18 Государственное учреждение здравоохранение «Нефтекумская центральная районная больница» с 18.04.2005 г. переименовано в Муниципальное учреждение здравоохранения «Нефтекумская центральная районная больница».

В целях реализации Федерального закона от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», в соответствии с Постановлением администрации Нефтекумского муниципального района от 30.08.2011 г. № 1312 «О перечне муниципальных бюджетных учреждений Нефтекумского муниципального района Ставропольского края», Распоряжением администрации Нефтекумского муниципального района Ставропольского края от 22.12.2011 г. № 376-р «Об утверждении муниципальному учреждению здравоохранения «Нефтекумская центральная районная больница» изменения наименования и Устава учреждения в новой редакции» Муниципальное учреждение здравоохранения «Нефтекумская центральная районная больница» с 13.01.2012 г. изменило тип и наименование учреждения на муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Нефтекумская центральная районная больница», с 13.02.2013 г. изменило тип и наименование учреждения на государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Нефтекумская центральная районная больница».

Учреждение является унитарной некоммерческой организацией, создано и получило наименование в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О некоммерческих организациях», Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»,

Федеральным Законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением Правительства Ставропольского края «О принятии в государственную собственность Ставропольского края муниципальных учреждений здравоохранений как имущественных комплексов и земельных участков, безвозмездно передаваемых из муниципальной собственности Нефтекумского муниципального района Ставропольского края» от 28 декабря 2012 года № 576-рп в результате принятия в государственную собственность Ставропольского края, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законодательством Ставропольского края и настоящим Уставом.

Полное официальное наименование Учреждения - Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Нефтекумская районная больница». Сокращенное наименование - ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ».

Сокращенное наименование применяется наравне с полным наименованием.

Место нахождения Учреждения определяется местом его государственной регистрации. Адрес места нахождения Учреждения - улица Транспортная, 22, город Нефтекумск, Нефтекумский район, Ставропольский край, 356880.

Учреждение создано для выполнения работ, оказания услуг физическим и юридическим лицам в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края полномочий министерства здравоохранения Ставропольского края в сфере здравоохранения.

Организационная структура предприятия состоит из:

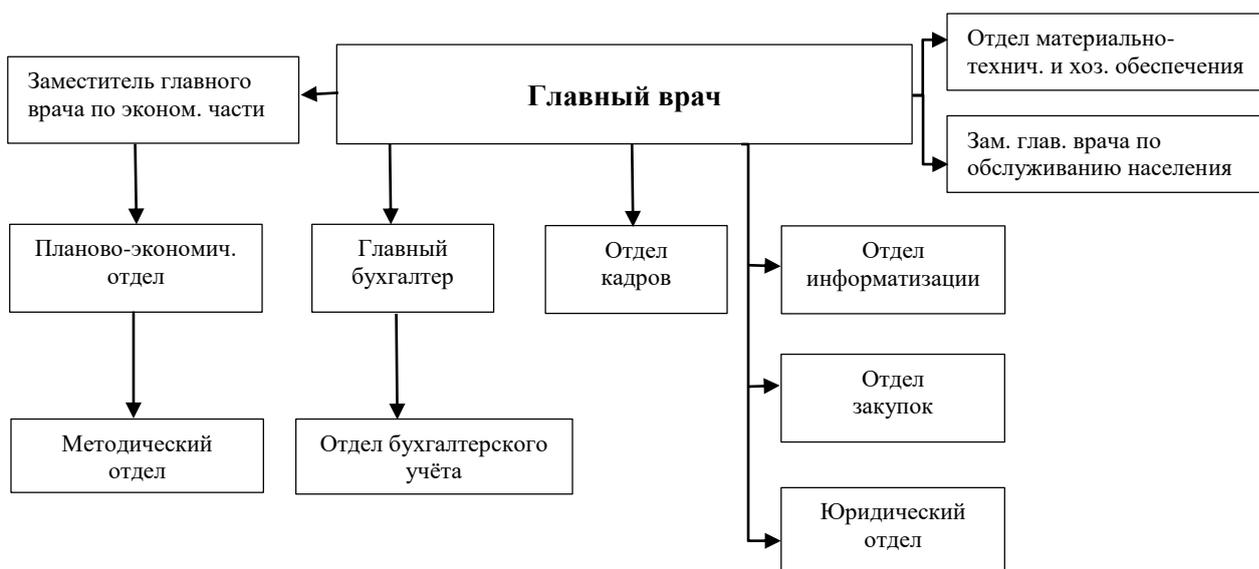


Рисунок 2 – Организационная структура ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ»

Учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с предметом и целями деятельности, определенными в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами и настоящим Уставом.

Предметом деятельности Учреждения является оказание квалифицированной медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий обеспечения населения Нефтекумского района Ставропольского края бесплатной медицинской помощью.

Учреждение выполняет работы (услуги) по оказанию доврачебной, амбулаторно-поликлинической, стационарной медицинской помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, специализированной, медико-санитарной медицинской помощи.

Целями деятельности Учреждения улучшение качества оказания профилактической, лечебно-диагностической и реабилитационной помощи населению, снижение материнской, перинатальной смертности, улучшение качества оказания специализированной медицинской помощи, охрана

здоровья граждан.

Для достижения поставленных целей Учреждение осуществляет следующие виды деятельности, в том числе платные услуги (дается исчерпывающий перечень видов деятельности)

На основании данных бухгалтерской отчетности (налоговой декларации) анализируем экономические показатели организации на примере оказания платных услуг.

Таблица 3 – Динамика экономических показателей ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» за 2020-2022 гг.

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Динамика, +/-	Темп роста, %
Выручка от продаж (оказание платных услуг, продажа медикаментов в аптеке) (тыс.руб)	30343,57	27108,88	28108,42	2810,8	-1,1
Расходы, уменьшающие сумму доходов от реализации (тыс.руб)	30289,46	270801,42	28068,16	2801,4	-1,0
Численность работающих (чел.)	30	28	25	-5	--1,2
В т.ч. рабочих (чел.)	5	5	5	0	0
Итого прибыль (убыток)	54110,00	28637,00	40259,00	1385,1	-1,34
Фонд оплаты труда (общий) (тыс.руб)	12821,27	12502,5	10636,63	2184,64	-1,2
Налоговая база	54110,00	28637,00	40259,00	13851,00	-1,4
Ставка налогов (%)	20	20	20	-	-
Сумма исчисленного налога (тыс.руб)	10 822,00	5727,00	8052,00	2770,0	-1,34

Анализ динамики экономических показателей ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» показывает, что 2020 года результативность хозяйственной деятельности была выше, чем в последующих годах, в связи с эпидемией COVID-19. 2020 год был для здравоохранения тяжелый, что обусловлено влиянием пандемии. Выделялись бюджетные средства, субсидии на оказания бесплатных услуг по медицинским полусам ОМС. Что привело к сокращению штата в последующих годах, в связи с ликвидацией некоторых видов платных услуг,

и выдача некоторых лекарственных средств за счет средств медицинского страхования. В 2021 году организация получила на 1,88% раза меньше прибыли, но в 2022 году, после COVID-19 прибыль относительно 2021 года возросла на 1,4 % на 11622 руб.

## 2.2 Анализ организации документооборота в учреждении: преимущества и недостатки

Проведем анализ существующей на данный момент системы документооборота в учреждении здравоохранения Ставропольского края «Нефтекумская районная больница». В организации используется преимущественно бумажная форма документооборота и частично эти функции выполняет система 1С Предприятие. 1С Предприятие автоматизирует бухгалтерские, складские и иные учетные операции. Схематично систему документооборота ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» можно представить на рисунке (рисунок 3).

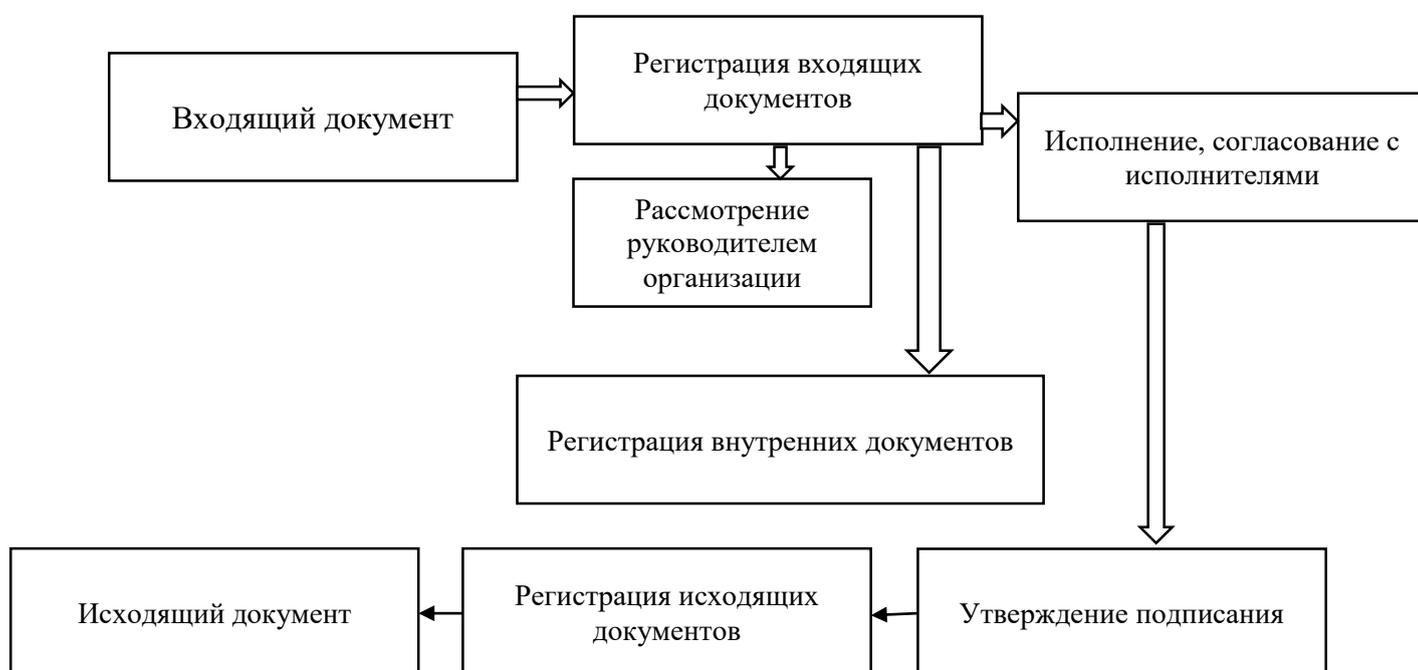


Рисунок 3 – Схема документооборота ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ»

Из схемы документооборота компании видно, что процесс регистрации и доведения до исполнителей традиционный и осуществляется преимущественно в бумажной форме. Схема движения документов включает регистрацию, рассмотрение документов руководителем, доведение до отделов, исполнителей, включая подписание, регистрация исходящих документов. Все это осуществляется секретарем руководителя.

В ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» установлена система 1С Предприятие 8. Данная программа позволяет автоматизировать учет в различных отделах деятельности учреждения. Установлены модели:

- 1С: Предприятие, заработная плата и кадры;
- 1С: Предприятие;
- Контур Экстерн;
- Web консолидация.

Частично возможности 1С Предприятие решают проблему автоматизацию документооборота. Однако, данная система решает преимущественно проблемы бухгалтерского учета, кадрового и складского. Это и является первой проблемой, которую следует обозначить в работе.

Все документы ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» можно разделить на группы:

- входящие документы (официальные документы с государственных органов, уведомления, коммерческие предложения, договора, спецификации, счета-фактуры, накладные и иные документы, поступающие в организацию;
- исходящие (документы, которые отделы организации направляют поставщикам, клиентам, контрагентам, министерству);
- внутренние документы (локальные документы учреждения, коллективный договор, докладные, внутренние приказы, внутренняя бухгалтерская отчетность, перемещения и иные документы).

Рассмотрим более детально документооборот при существующей

бумажной форме. Обработку входящих документов осуществляет секретарь (прием, распределение, рассмотрение и направление по отделам).

В компании есть книга учета корреспонденции по разделам входящие и исходящие. Вся поступающая корреспонденция записывается в журнал по дате, номеру и адресату. После этого направляется главному врачу, если это официальные документы, либо непосредственному исполнителю.

Основными задачами работы с входящей корреспонденцией является проверка целостности, фиксация факта получения и отправления адресату. Аналогично происходит учет исходящей корреспонденции, которая также отражается в журнале учета корреспонденции под номером, датой и адресатом.

Электронной системы учета нет, ее внедрение позволило бы автоматизировать и контролировать процесс движения документов внутри организации. Динамику документооборота на основании Журнала учета корреспонденции приведем на рисунке 4.

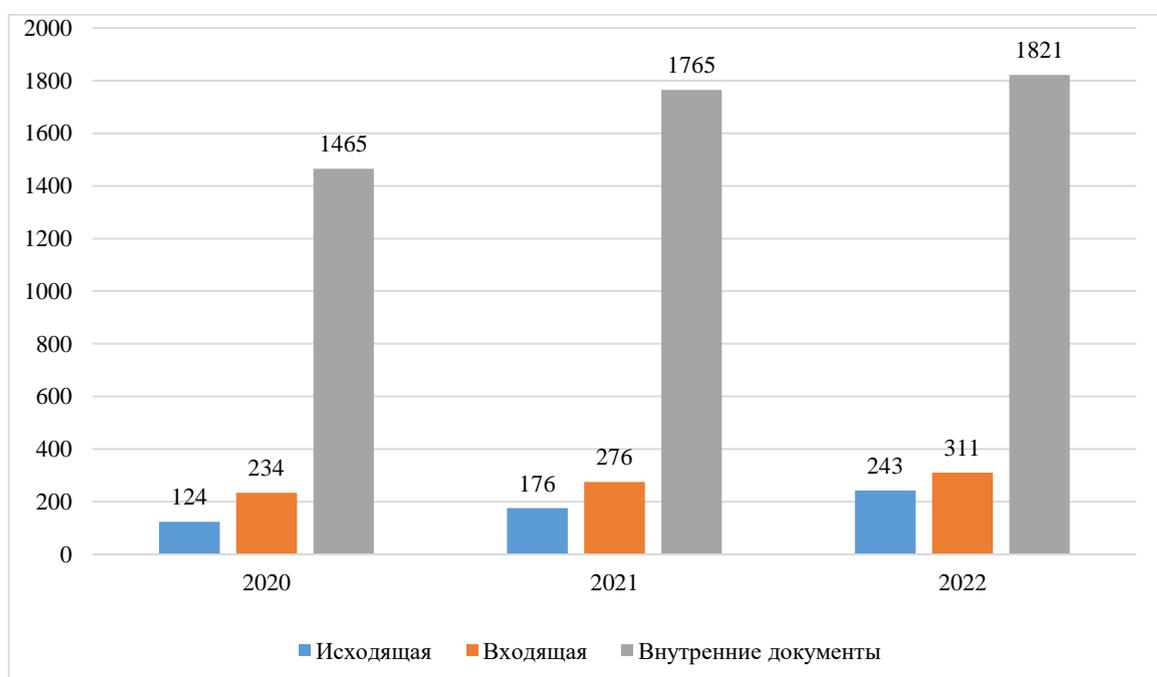


Рисунок 4 – Динамика объема документооборота по ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» за 2020 – 2022 гг., ед.

Из рисунка видно, что по организации ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» в 2020 – 2022 гг. наблюдается увеличение объема документооборота по всем категориям документов. Наиболее значительную группу документов составляют внутренние документы компании (счета, перемещения, документы складского учета, кадровые документы, заявления и иная документация). Анализ структуры документооборота показывает, что 80 % составляют внутренние документы ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ».

Обобщим временные затраты на совершение документальных операций в ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» в 2022 году в таблице 2.2

Таблица 4 – Затраты времени на совершение документальных операций ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» в 2022 году, час

Операция	Данные
Выписка счетов, составление договоров, контроль оплаты	120
Составление актов бухгалтерии (описи, инвентаризации и т.д.)	67
Прием корреспонденции	8
Составление приказов, поручений, иной распорядительной документации	343
Обработка входящих и исходящих писем	134
Другие работы, связанные с документацией	121
Перемещение документов между отделами	34
Итого, затраты времени на обработку документов	827
Количество документов	2375
Затраты времени на обработку одного документа	$827 * 60 / 2375$ 20 мин

Таким образом, анализ данных документооборота показывает, что в среднем на один документ затрачивается 20 минут. Основную часть времени занимает работа с внутренней документацией компании, оборот распорядительной документации.

Проанализируем также качество документационного обеспечения в таблице 2.3

Таблица 5 – Качество документационного обеспечения в ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» в 2022 году.

Показатель качества документооборота	Значение
Процент выполнения поручений руководства, %	75
Недовыполнение поручений руководства (директора, начальников отделов), %	25
Средняя продолжительность обработки одного документа, мин	20
Длительность поиска документа, мин	9
Количество утраченных документов	29
Количество утраченных от общего количества документов, %	1,22

На основании проведенного анализа качества документационного обеспечения в ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» можно сделать вывод о том, что 25 % поручений руководства не довыполнено. Это обусловлено рядом причин: не все указания было достаточно оперативно и своевременно доведены до исполнителей; недобросовестное отношение сотрудников к своим обязанностям; дублирование полномочий. Анализ показал, что время обработки одного документа занимает 20 мин, время поиска 9 мин.

Все вышеизложенное позволяет сформулировать проблемы в сфере документооборота организации здравоохранения.

Весь комплекс проблем можно рассматривать на двух уровнях, первый уровень – это внутренние проблемы, а второй уровень – это внешние факторы, такие как несовершенство регулирования, законодательства и иные факторы.

Среди проблем в сфере организации документооборота в ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» следует отнести:

- проблему большого объема документооборота в компании и большая нагрузка на отдел кадров и бухгалтерию. Анализ объема документооборота показал, что он с годами увеличивается, а количество работников, которые обрабатывают документы не

меняется и получается, что объем нагрузки на работника увеличивается;

- проблему дублирования функций Отдела кадров, бухгалтерии, отдела продаж;
- в учреждении планируют к концу 2023 года усовершенствовать модуль «1С:Документооборот 8».

Данная программа позволит облегчить функциональную систему управления документооборотом, а также иными бизнес-процессами в сфере управления финансами, кадрами и иными процессами. В большинстве компаний, государственных органов используется именно 1С:Документооборот 8, так как она простая в использовании, полностью интегрируется с другим программным обеспечением и позволяет автоматизировать все процессы организации. Также есть возможность подключения множества дополнительных модулей, автоматизирующих различные процессы, обеспечить контроль их выполнения и автоматизации широкого спектра задач. Это позволяет полностью автоматизировать управленческую деятельность.

В сфере документооборота 1С предусматривает автоматизацию бизнес-процессов: согласование, регистрация, утверждение, рассмотрение, исполнение документов, ознакомление, обеспечение комплексного управления. Для каждого документационного процесса предусмотрена собственная схема работы, которую можно настроить для работы компании, в том числе и обеспечивая параллельную работу этапов документооборота.

По итогам анализа документооборота ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ», выявлены следующие проблемы:

- увеличение общего документооборота в связи с увеличением нормативно-правовой базы областного и федерального уровня;
- утеря документов в связи с большим документопотоком и сложной структурой организации;
- дублирование документов;

- недостаточный профессионализм служащих при работе с информационным обеспечением отдельными сотрудниками.

Главной проблемой в организации документооборота в ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» является отсутствие современной системы электронного документооборота, которая бы отвечала современным запросам.

Можно сделать вывод, что главной проблемой документооборота в рамках государства является недостаточная работа с системой СЭД именно на уровне администрации. В связи с этим, для рационализации процесса необходимо либо установка дополнительного модуля 1С Документооборот 8, либо внедрение иной системы электронного документооборота. Анализ показал, что весь комплекс направлений совершенствования документооборота можно разделить на две большие группы: совершенствование технологии документооборота и оптимизация программного обеспечения, позволяющая повысить его оперативность.

### 3 Разработка системы электронного документооборота в организации ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ»

#### 3.1 Сравнительный анализ современных СЭД в России

Для обоснования предложений по развитию и совершенствованию персонала и цифровизации процесса управления проведем сравнительный анализ программного обеспечения, который может быть использован анализируемой компанией (таблица 6).

Таблица 6 – Сравнительный анализ программного обеспечения

Программа	Кол-во выполняемых задач	Оценка	Цена	Кол-во подключенных АРМ	Оценка	Оценка интерфейса
Orange HRM	Это модульное программное решение, предназначенное для улучшения процессов управления персоналом (HRM) в компании.	10	Менее 1000 р.	40	1	1
1С	Зарплата и управление персоналом — это программа для расчёта заработной платы персонала и реализации кадровой политики с учётом требований законодательства и реальной практики работы	14	Ежемесячная оплата 7100 р, Ежегодная оплата 109 100 р.	До 50 р.м.	4	3

Продолжение таблицы 6

Программа	Кол-во выполняемых задач	Оценка	Цена	Кол-во подключенных АРМ	Оценка	Оценка интерфейса
Mirapolis HCM	Онлайн-сервис для комплексной автоматизации процессов управления потенциалом и компетенциями сотрудников компании.	9	Ежемесячная оплата 2400 р, Ежегодная оплата 19990 р.	До 500 р.м.	3	2
Корпоративная информационная система SAP R/3 (КИС)	Информационная система, предназначенная для комплексной автоматизации всех видов хозяйственной деятельности средних и больших предприятий, в том числе корпораций, состоящих из группы подразделений, требующих единого управления.	6	Ежемесячная оплата от 14000 до 90000 р. Вся программа целиком свыше 1 млн. рублей	100 р.м.	5	5
«Галактика ERP»	Полномасштабная информационная система, разработанная специально для крупных и средних предприятий России и стран СНГ, позволяет автоматизировать деятельность как отдельного предприятия, так и холдинга в целом.	7 подсистем	3 000 – лицензия	1	2	4

Выбор наиболее эффективной СЭД для анализируемой организации

может быть осуществлен методом бенчмаркинга, основанном на оценке функционала и потребительских свойств программного обеспечения. Сущность бенчмаркинга состоит в сравнительном анализе и сопоставлении характеристик программного обеспечения для определения наиболее приемлемого ПО для данной компании, исходя из ее потребностей, финансовых возможностей, соответствия уровню цифровизации организации и иных факторов. Данный метод как правило используется для сравнения схожих систем по своему функциональному назначению.

На основании представленных оценок потребительских свойств рассматриваемых программ строится Роза потребительских свойств (рисунок 5).

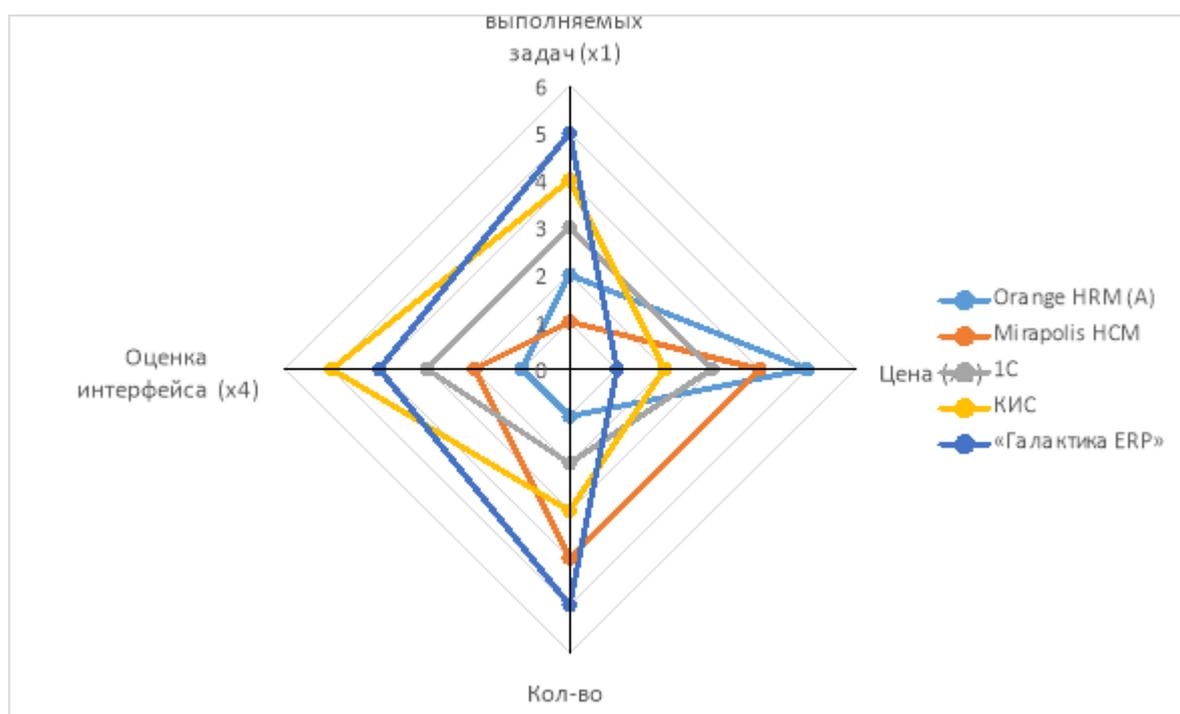


Рисунок 5 – Роза потребительских свойств рассматриваемых программ

Из рисунка видно, что с учетом таких параметров как: перечень выполняемых задач, оценки интерфейса, количества операций и стоимости наиболее приоритетна КИС (КИС SAP R/3). Данная, система может быть успешно интегрирована с другими программами, в том числе и 1С

Предприятие, которое использует ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» на данный момент.

Таким образом, выше в данном разделе был проведен сравнительный анализ различных информационных систем и обоснована целесообразность выбора наиболее приоритетной для ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» системы электронного документооборота.

### 3.2 Внедрение СЭД в организации

Для обоснования целесообразности внедрения программного обеспечения используется такой показатель, как ТУИ (комплексный показатель идеальной программы).

Он рассчитывается по формуле (3.1)

$$Si = 0,5 * (xi1 * xш2 + xi2 * xш3 + xi4 * xi4 * xi1), \quad (1)$$

где,  $S_i$  – это комплексный показатель идеальной программы;

$x$  – это отдельные характеристики программы [6, с. 155].

На основе показателей  $S$  рассчитаем ТУИ по формуле (3.2):

$$\text{ТУИ} = \frac{Si}{Sn}, \quad (2)$$

Исходя из полученных показателей, находим численное значение ТУИ по каждой программе и заносим в таблицу 7.

На основании показателя ТУИ можно выбрать наиболее приоритетную форму СЭД для ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ». Из таблицы видно, что для учреждения наиболее приоритетной является «корпоративная информационная система (КИС) SAP R/3».

Таблица 7 – Оценка наиболее эффективного для организации программного продукта

Название	Комплексный показатель программы (Si)	ТУИ
1 С	15	0,3
Корпоративная информационная система SAP R/3 (КИС)	24,5	0,49

Данная СЭД представляет собой автоматизированную систему, которая предлагает комплекс для создания единого информационного пространства в организации, полной автоматизации процессов управления. По сути данная система представляет собой универсальный программный продукт, который может быть синхронизирован с используемыми в учреждении здравоохранения системами. Проводя анализ функциональных возможностей данной программы, следует отметить перспективы ее использования, однако она наиболее эффективно будет в организациях:

- с небольшим количеством работников;
- в учреждении используется дифференцированная система оплаты труда;
- есть обособленные подразделения и необходимо обеспечить автоматизацию общего процесса управления;
- в учреждении здравоохранения большая текучесть кадров и соответственно большой объем кадрового делопроизводства.

Кроме рассмотренных и сравниваемых ПО в сфере электронного документооборота, следует также отметить еще одну разработку ВНТК «СИНТЕКС», а также программу, разработанную НПО «Бесконтактный анализатор персонала».

Данное ПО включает ряд инструментов в сфере кадрового делопроизводства и управления персоналом, а также возможности организации управления персоналом. Безусловно, могут быть использованы

и базовые CRM продукты, которых на сегодняшний день множество, однако следует выбрать во-первых отечественное ПО, так как российские разработки уже достигли уровня мировых систем, во-вторых чтоб эта система могла быть успешно адаптирована в существующую систему документооборота организации.

Следует также отметить, что современные информационные системы позволяют организации значительно повысить эффективность принимаемых управленческих решений, снизить количество операций и повысить эффективность управления. В результате внедрения таких систем учреждение сможет повысить результативность бизнес-процессов.

Внедрение информационных систем в сферу управления позволит повысить деятельность в сфере коммуникаций, оптимизировать принятие управленческих решений и сократить время их принятия и доведения до исполнителей. Для средних организаций, к которым и относится анализируемая организация, использование предлагаемого продукта SAP R/3 (КИС) будет наиболее эффективным, с точки зрения затрат и экономической эффективности. На сегодняшний день организация не может себе позволить инвестировать значительные ресурсы в установку дорогих систем ПО.

Таким образом, выше было обосновано внедрение автоматизированной системы SAP R/3 (КИС) для автоматизации процессов управления. Далее следует рассчитать эффективность реализации данного мероприятия.

### **3.3 Оценка экономической эффективности СЭД**

Выше было предложено внедрить SAP R/3 (КИС). Обоснование эффективности и целесообразности внедрения следует рассчитать методом экономической эффективности. Для этого рассчитывается стоимость внедрения ПО и определяется количество пользователей программы. Разработка программного ПО в среднем стоит 300 тыс рублей. В стоимость входит само ПО, его адаптация под информационные системы организации.

Дополнительно необходимо закупить техническое оснащение для установки ПО.

Для расчета затрат на установку ПО применялись средние тарифы на установку и обслуживание. Час работы наладчика установщика стоит 1500 руб., а на установку потребуется 4 часа.

На основании этого рассчитываем затраты на установку:

$$1500 * 4 = 6\ 000 \text{ руб.}$$

На основании анализа стоимость программного обеспечения, затрат на их установку и обслуживание, рассчитаем в таблице 8 стоимость установки ПО с учетом затрат на обслуживание в течение 2023 года:

Таблица 8 – Итоговый расчет капитальных расходов на 2023 г.

Статьи расходов	Сумма, млн. р.
Стоимость программного продукта «SAP R/3 (КИС) »	0,3
Стоимость компьютера и комплектующих	0,4
Настройка системы	0,016
Всего	0,716

Таким образом, для компании установка ПО составит 716 тыс. руб. Также следует рассчитать текущие расходы организации на обслуживание системы (электроэнергия, расходы специалистов), определение КРІ. Так, расходы могут быть рассчитаны по формуле (3.3):

$$Р_{эл} = C_{э} \cdot P \cdot T \cdot \Phi_{г} \cdot K, \quad (3)$$

где  $C_{э}$ – стоимость 1 кВт электроэнергии;

$P$  – потребляемая мощность ПЭВМ (0,35 кВт);

$T$  – время работы в день (8 ч);

$\Phi_{г}$ – годовой фонд времени (252 дня);

$K$  – количество компьютерной техники (1).

$$\text{Зэл} = 0,245 \times 0,35 \times 8 \times 252 \times 1 = 0,032 \text{ м.р.}$$

Также можно осуществить расчет текущих расходов компании на обслуживание и обеспечение ПО. Они взяты на основании общих тарифов и данных поставщика ПО. Расчет таких расходов представлен в таблице 9.

Таблица 9 – Расчет текущих расходов на обслуживание «SAP R/3 (КИС)»

Статьи затрат	Сумма, млн. р.
Обслуживание программы (обновление)	0,1
Контроль качества	0,05
Срочный выезд специалиста	0,05
Всего	0,2

Таким образом, текущие расходы на обслуживание программного обеспечения составят 200 т. р.

Обобщим общие расходы на обслуживание ПО в таблице 10.

Таблица 10 – Текущие расходы по функционированию и обслуживанию сети и внедренного информационного продукта, млн. р.

Статьи затрат	Сумма, млн. р.
Расходы на электроэнергию	0,032
Расходы на обслуживание программы разработчиком	0,2
Всего	0,232

Таким образом, расчет капитальных и текущих затрат на внедрение программного обеспечения показал, что организации потребуется 716 т. р. на внедрение программного обеспечения и 232 т. р. на текущее обслуживание в течение года эксплуатации. Общие затраты на внедрение программы составят 948 т. р.

Экономические и организационные эффекты от внедрения и эксплуатации программного обеспечения будут заключаться в следующем:

- повышение управленческого эффекта и сокращение сроком

документооборота и повышения оперативности принятия и исполнения решений;

- повышение производительности труда;
- сокращение расходов на документооборот;
- увеличение эффективности работы компании, за счет указанных выше факторов.

Расчет экономического эффекта можно осуществить в виде прироста производительности труда. Изучение опыта эксплуатации данных систем показывает, что производительность труда работников вырастает в среднем на 5 %, а затраты на персонал сокращаются на 1 – 3 %.

В связи с этим, можно рассчитать экономию по фонду оплаты труда и увеличению производительности труда. Данный расчет может быть проведен по формуле:

$$\text{Э} = \text{ФЗПф} \cdot (\text{I}_{\text{пт}1} - \text{I}_{\text{сз}}) / \text{I}_{\text{сз}} - \text{ФЗПф} \cdot (\text{I}_{\text{пт}0} - \text{I}_{\text{сз}}) / \text{I}_{\text{сз}}, \quad (4)$$

где Э – экономия (+) фонда заработной платы;

$\text{I}_{\text{сз}}$  – индекс средней заработной платы работников;

$\text{I}_{\text{пт}1}$  и  $\text{I}_{\text{пт}0}$  – соответственно индекс производительности труда работников в отчетном и базовом периоде.

Тогда,

$$\text{Э}1 = (1539,1 \cdot (1,105 - 1,020) / 1,020) - (1539,1 \cdot (1,100 - 1,020) / 1,020) = 7,54 \text{ млн.р.}$$

Таким образом, может быть рассчитана экономия по фонду оплату труда за счет внедрения программного обеспечения:

$$\text{Э}2 = 7,54 \cdot 0,01 = 0,07 \text{ млн. руб.}$$

Таблица 11 – Преимущества в стоимостном выражении от использования «SAP R/3 (КИС)»

Наименование	Сумма, млн. р.
Повышение производительности труда	7,54
Снижение необоснованных расходов на оплату труда	0,07
Итого экономии	7,61

Таким образом, расчет экономического эффекта и данных таблицы 3.6 позволяют сделать вывод о том, что общая экономия от внедрения программного обеспечения составит 7,61 м. р.

Можно осуществить расчет с учетом временного фактора, для чего может быть использован метод дисконтирования. Основной показатель – чистый дисконтированный доход (ЧДД), который рассчитывается по формуле 3.5.

$$\text{ЧДД} = \sum (S_n - C_n) : (1 + i)^t, \quad (5)$$

где  $S_n$  – результаты (доходы), млн. р.;

$C_n$  – расходы, млн. р.;

$i$  – ставка (норма) дисконта.

В таблице 12 представлен расчет эффективности использования «SAP R/3 (КИС)».

Из таблицы 12 видно, что дисконтированный доход в течение 2023 – 2024 года составит 27,35 м. руб., что подтверждает целесообразность внедрения системы «SAP R/3 (КИС)» и можно сделать вывод о том, что данный проект эффективен.

Таблица 12 – Расчет эффективности использования «SAP R/3 (КИС)», млн.р.

Показатель	Значение показателя по годам							
	2023 г.				2024 г.			
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
Полный приток								
Чистый доход		5,73	5,73	5,73	5,73	5,73	5,73	5,73
Полный отток								
Инвестиции	7,48							
Текущие расходы		0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14
Сальдо	-7,48	5,59	5,59	5,59	5,59	5,59	5,59	5,59
Коэффициент дисконтирования (норма дисконта 12 % в год, а за квартал 3 %)	1	0,9709	0,9426	0,9151	0,8885	0,8626	0,8375	0,8131
Дисконтированный доход, тыс. руб.	-7,48	5,43	5,27	5,12	4,97	4,82	4,68	4,55
Экономический эффект нарастающим итогом	-7,48	-2,05	3,22	8,33	13,30	18,12	22,80	27,35

Как было указано выше, внедрение СЭД будет способствовать и достижению управленческих эффектов в сфере повышения эффективности документационного обеспечения управления. Данный эффект будет заключаться в следующем:

- обеспечение современной системы документационного обеспечения управления, формирование современного информационного обеспечения;
- повышение скорости и качества принятия управленческих решений;
- распределение полномочий между подразделениями организации в сфере документооборота и разграничение полномочий, так как на данный момент имелось дублирование функций;
- улучшение менеджмента в компании за счет повышения эффективности и оперативности управления.

Также в результате внедрения информационной системы будут решены проблемы:

- исключение дублирования полномочий;
- исключение «человеческого фактора», когда сотрудники забыли и несвоевременно выполнили поручение, например;
- снижение управленческих рисков;
- снижение количества жалоб и повышение лояльности клиентов.

Таким образом, автоматизация документооборота на основе внедрения информационной системы «SAP R/3 (КИС)» будет эффективной. Проведенный анализ преимуществ данной системы выявил положительные эффекты: обеспечение современной системы документационного обеспечения управления, формирование современного информационного обеспечения; повышение скорости и качества принятия управленческих решений; распределение полномочий между подразделениями организации в сфере документооборота и разграничение полномочий, так как на данный момент имелось дублирование функций; улучшение менеджмента в учреждении за счет повышения эффективности и оперативности управления.

Внедрение данной системы позволит решить следующие проблемы компании: использование устаревшей версии программного обеспечения 1С Предприятие и несистематическое обновление программы; отсутствие должностного лица, которое бы осуществляло контроль за своевременным обслуживанием и оптимизацией информационной системы; низкая исполнительная дисциплина государственных служащих при работе с документами, в том числе и по причине недостаточной квалификации.

Рассчитанный экономический эффект показал, что общая экономия от внедрения программного обеспечения составит 7,61 м. р. На внедрение системы потребуется 716 ты. р.

Таким образом, была подтверждена эффективность внедрения электронной системы документооборота в компании и подтверждена экономическая эффективность.

## Заключение

В выпускной квалификационной работе были рассмотрены теоретические и практические аспекты автоматизации электронного документооборота. Практическая часть исследования была проведена на примере Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Нефтекумская районная больница». Анализ вышеуказанных аспектов позволил сформулировать выводы:

Анализ теоретических аспектов использования систем электронного документооборота в современных компаниях показал, что система электронного документооборота представляет собой автоматизированную многопользовательскую систему, которая сопровождается процессом управления работой иерархической организации для того чтобы обеспечить выполнение этой организацией своих функций. Анализ возможностей современных СЭД показал, что они позволяют: обеспечить быструю идентификацию и регистрацию поступающих документов; формирование общей базы регистрации документов и их хранения, позволяющих обеспечить доступ заинтересованных лиц; обеспечение быстрого и эффективного поиска по различным критериям (номеру, дате, лицу, органу направившему и т.д.); увеличение скорости и обеспечение эффективности работы с документами в электронном виде; обеспечение эффективной системы контроля за движением документов и их использованием.

Во второй главе исследования был проведен анализ электронного документооборота в ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ». Анализ организации системы электронного документооборота на примере ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» показал, что на сегодняшний день в компании используется система 1 С Предприятие, в целом анализ работы с электронными документами показал, что данная работа осуществляется на достаточно высоком уровне. Тем не менее, были обозначены и проблемы:

- использование устаревшей версии 1 С Предприятие и

- несистематическое обновление программы;
- отсутствие должностного лица, которое бы осуществляло контроль за своевременным обслуживанием и оптимизацией информационной системы;
- низкая исполнительная дисциплина государственных служащих при работе с документами, в том числе и по причине недостаточной квалификации.

Таким образом, проведенный анализ преимуществ данной системы выявил положительные эффекты: обеспечение современной системы документационного обеспечения управления, формирование современного информационного обеспечения; повышение скорости и качества принятия управленческих решений; распределение полномочий между подразделениями компании в сфере документооборота и разграничение полномочий, так как на данный момент имелось дублирование функций; улучшение менеджмента в компании за счет повышения эффективности и оперативности управления. Анализ автоматизации документооборота на основе внедрения информационной системы «SAP R/3 (КИС)» будет эффективной.

Проведенный анализ показал, что внедрение данной системы позволит решить следующие проблемы компании: использование устаревшей версии программного обеспечения 1 С Предприятие и несистематическое обновление программы; отсутствие должностного лица, которое бы осуществляло контроль за своевременным обслуживанием и оптимизацией информационной системы; низкая исполнительная дисциплина государственных служащих при работе с документами, в том числе и по причине недостаточной квалификации. Рассчитанный экономический эффект показал, что общая экономия от внедрения программного обеспечения составит 7,61 м. р. На внедрение системы потребуется 716 т. р.

## Список используемой литературы и используемых источников

1. 1С: Документооборот 8. Описание программы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://itcons76.ru/opisaniya/dokumentooborot-opisanie-programmy/>. – Дата доступа: 10.05.2023.
2. Андреева, В.И. Делопроизводство. Требования к документообороту фирмы (на основе ГОСТов РФ) / В.И. Андреева. – М.: Бизнес-школа Интел-Синтез; Издание 2-е, перераб. и доп., 2016. – 222 с.
3. Баранов, Д.Н. Сущность и содержание категории «цифровая экономика» / Д.Н. Баранов // Вестник Московского университета имени С. Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление. – 2018. – №2 (25). – С. 90-98.
4. Варламова, Л. Н. Документационное обеспечение управления в России: терминологический аспект / Л.Н. Варламова // История и архивы. – 2018. – №2 (145). – С. 76 – 83.
5. Виды документов – классификация по назначению и по форме документирования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nauka.club/deloproizvodstvo/vidy-dokumentov-klassifikaciya-po-naznacheniyu-i-po-forme-dokumentirovaniya.html>. – Дата доступа: 10.05.2023.
6. Волков, И. В. Современные подходы к цифровизации управления персоналом в организациях связи / И. В. Волков, К. Р. Кизлова // Молодой ученый. – 2021. – № 16 (358). – С. 154-159.
7. Выбор системы электронного документооборота: взгляд заказчика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.klerk.ru/boss/articles/59543/>. – Дата доступа: 20.05.2023.
8. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения = System of standards on information, librarianship and publishing. Records management and organization of archives. Terms and difinitions: национальный стандарт Российской Федерации: издание официальное: утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от

17.10.2013 N 1185-ст: введен впервые: дата введения 2014.03.01 / разработан Федеральным бюджетным учреждением "Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела" (ВНИИДАД) Федерального архивного агентства. – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.

9. Доронина Л. А. Основы делопроизводства в государственном и муниципальном управлении [текст]: учебник / Л. А. Доронина. – М.: КноРус, 2018. – 360 с

10. Жильников, А.Ю., Михайлова, О.С. Электронный документооборот / А.Ю. Жильников // Территория науки. 2017. № 2. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnyy-dokumentoooborot> (дата обращения: 10.05.2023).

11. Иванова, Е. В. Электронный документооборот как форма современного делопроизводства / Е.В. Иванова // Гуманитарий Юга России. 2019. – №1. – С. 165 – 169.

12. Игнатова, Ю.Ю. Основные проблемы внедрения систем электронного документооборота / Ю.Ю. Игнатова // Актуальные вопросы цифровизации и управления. – 2020. – № 4. – С. 87-90.

13. Крылов, П. А. Проблемы формирования и хранения архивов электронных документов в Российской Федерации / П.А. Крылов // Управленческое консультирование. – 2019. – №5 (89). – С. 76-80.

14. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности [текст]: Учебное пособие / Н.П. Крюкова. – М.: ИНФРА Издательский Дом, 2014 – 268 с.

15. Кузнецова, Т.В. Делопроизводство; М.: Управление персоналом – Москва, 2015. – 200 с.

16. Ларин М.В., Плешкевич Е.А., Янковая В.Ф. и др. Документоведение: учебник для студ. учреждений высш. образования / Под ред. М.В. Ларина. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 320 с.

17. Мазур С.Ф. Отдельные вопросы развития документационного обеспечения управления / С.Ф. Мазур // Труды Академии управления МВД России. – 2018. – №3 (47). – С. 38-43.

18. Мазур, С.Ф. Отдельные вопросы совершенствования правового регулирования электронного документооборота / С.Ф. Мазур // Пробелы в российском законодательстве. – 2016. – №3. – С. 129-132.

19. Мещерякова, К.И. Сущность системы электронного документооборота / К.И. Мещерякова // Colloquium-journal. – 2020. – № 32 (84). – С. 38-39.

20. Пахомов Е.В. Анализ систем электронного документооборота в органах муниципального управления // Известия ЮФУ. Технические науки. 2020. №8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-sistem-elektronnogo-dokumentoborota-v-organah-munitsipalnogo-upravleniya> (дата обращения: 18.05.2023).

21. Платко А.Ю., Наянов Е.А. Методическая оценка эффективности работы отделов информационно-документационного обеспечения // Экономика и предпринимательство. – 2019. № 11. – С.721-726

22. Платко, А.Ю. Практические аспекты анализа системы документационного обеспечения управления // Иннов: электронный научный журнал. 2019. №4 (33). Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/prakticheskie-aspekty-analiza-sistemy-dokumentatsionnogo-obespecheniya-upravleniya> (дата обращения: 15.05.2023).

23. Приставченко О.В., Эгамов А.И. Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле: Учебно-методическое пособие / – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2019.

24. Программное обеспечение системы DIRECTUM [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://itrkomi.ru/upload/iblock/fe0/ekkjj%20ah%20zf%20DIRECTUM.pdf>. – Дата доступа: 10.05.2023.

25. Российская Федерация. Законы. Концепция развития электронного документооборота в хозяйственной деятельности: решение президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности: утверждена решением президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 25 декабря 2020 г. № 34). – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.

26. Российская Федерация. Законы. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон № 43-ФЗ: принят Государственной Думой 22 марта 2013 года. – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.

27. Российская Федерация. Законы. Об обязательном экземпляре документов: Федеральный закон № 77-ФЗ: принят Государственной Думой 23 ноября 1994 года. – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.

28. Российская Федерация. Законы. Об электронной подписи: Федеральный закон № 63-ФЗ: принят Государственной Думой 25 марта 2011 года. – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.

29. Российская Федерация. Постановления Правительства. О системе управления реализацией национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»: Постановление Правительства № 234: утверждено от 2 марта 2019 года. – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.

30. Российская Федерация. Указы Президента. О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы: Указ Президента №203: утвержден Президентом Российской Федерации от 9

мая 2017 года. – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.

31. Рыжкова, А.А. Совершенствование документационного обеспечения организации / А.А. Рыжкова // Скиф. 2020. – №2 (42). – С. 276-283.

32. Система электронного документооборота и управления взаимодействием Directum [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://admtyumen.ru/files/0DIRECTUM.pdf>. – Дата доступа: 10.05.2023.

33. Сравнение популярных CRM систем [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://simsales.ru/crmvs>. – Дата доступа: 20.05.2023.

34. Суровцева Н.Г. Применение процессного подхода при разработке методических рекомендаций к правилам работы архивов организаций. Документ. Архив. История. Современность Материалы VI Международной научно-практической конференции. – 2018. – С. 195-197.

35. Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_216363/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363/) – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.

36. Что такое ЭДО и почему вам нужно подключить его прямо сейчас [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://timeweb.com/ru/community/articles/chto-takoe-edo> – Дата доступа: 20.05.2023.

37. Электронный документооборот и управление бизнес-процессами в РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.directum.ru/company/news-analytics/belarus>. – Дата доступа: 10.05.2023.

38. Электронный документооборот: теория и практика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ilex.by/news/elektronnyj-dokumentoorobot-teoriya-i-praktika/>. – Дата доступа: 10.05.2023.

39. Юридическая сила и значимость электронного документа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://quidox.by/legal-validity-of-an-electronic-document/>. – Дата доступа: 10.05.2023.