

отрицательных последствий использования мультимедийных средств (информационная перегрузка, эргономические проблемы, рассеивание внимания и прочее).

Важно отметить, что развитие электронного обучения, естественно, порождает целый спектр новых научных направлений, которые связаны не только с развитием новых информационно-коммуникационных и педагогических технологий.

Электронное обучение несет огромный потенциал инновационного развития. Ему предстоит достаточно времени для того чтобы прийти к общему знаменателю, решения ряда проблем с которыми сейчас сталкиваются исследователи и внесения новейших методик и применения их на практике. *E-learning* все чаще рассматривается как новая парадигма образования XXI в., становится одним из эффективных способов преодоления замкнутости российской образовательной системы, но при этом вряд ли сможет вытеснить традиционное образование полностью.

-
1. *Можаева Г. В.* Электронное обучение в вузе: современные тенденции развития. URL: <https://ido.tsu.ru/files/pub2013/12-mozhaeva.pdf>.
 2. О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об образовании» в части применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий : федеральный закон от 28.02.2012 № 11-ФЗ. URL: <http://www.rg.ru/2012/03/02/elektronnoe-obuchenie-dok.html>.
 3. *Андрюсова И. Г., Лобанова Е. И., Нисилевич А. Б., Стрижева Е. В.* Преимущества электронного обучения в современном глобальном мире: путь к комплексному ускорению. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/preimushchestva-elektronnogo-obucheniya-v-sovremennom-globalnom-mire-put-k-kompleksnomu-uskoreniyu>.
 4. *Гамбеева Ю. Н., Сорокина Е. И.* Развитие электронного обучения как новой модели образовательной среды. URL: <https://creativeconomy.ru/lib/38897>.
 5. ГОСТ Р 52653-2006. Информационно коммуникационные технологии в образовании. Термины и определения. М., 2008.

Н. П. Жаркова
Уральский федеральный университет (Екатеринбург)

Технология контроля исполнения документов и поручений в системах электронного документооборота (на примере МУП «Водоканал»)

От успеха исполнения документов и поручений зависит благополучие организации. Количество выполненных в срок и в полном объеме документов и поручений всегда рассматривалось как один из основных показателей эффективности деятельности предприятия. Следует

отметить уникальную особенность российского делопроизводства. Она характерна для вертикальной системы управления, которая заложена в основу технологии российского документационного обеспечения управления, когда всякий сколько-нибудь значимый документ первоначально направляется руководителю, а затем, «обрастая» резолюциями, «спускается» до конкретного исполнителя.

В подобной системе очень важен контроль исполнения документов и поручений. В свою очередь, контроль исполнения зависит от ряда факторов:

- от качества (то есть ясности, четкости, однозначности) контролируемого документа;
- от качества резолюции на документе;
- от своевременности доведения контролируемого документа до исполнителя;
- от эффективности стимулирования исполнителя к выполнению документа/поручения в срок и в полном объеме (то есть от эффективности реализуемой системы контроля исполнения документов и поручений).

Контроль исполнения документов – совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов [1, с. 4], а цель контроля исполнения документов и поручений – обеспечение своевременного, полного и качественного исполнения документов и поручений, а также получение аналитической информации, необходимой для оценки деятельности организации, ее отдельных структурных подразделений и конкретных сотрудников.

На сегодняшний день, наиболее рациональным является автоматизированный контроль исполнения документов (поручений), который ведется в рамках систем электронного документооборота (далее – СЭД). Любая отечественная автоматизированная система документооборота имеет функцию контроля и мониторинга исполнения документов и поручений.

Система контроля исполнения документов и поручений в СЭД *DIRECTUM* в МУП «Водоканал» организована следующим образом.

Сотрудник, осуществляющий предварительное рассмотрение документов, выявляет документы, подлежащие контролю. В скором будущем эту функцию возьмет на себя искусственный интеллект. Например, с помощью интеллектуального решения *DIRECTUM Ario* все реквизиты РКК заполняются автоматически и по видам документов ставятся на контроль.

Сотрудник Службы ДОУ регистрирует документы, заполняет РКК, ставит отметку в РКК «На контроле» – «ДА». Отправляет подконтрольные документы с вложенной РКК директорам (по направ-

лениям) для назначения ответственных исполнителей по маршрутам контроля исполнения документов/поручений. После выполнения задачи директорами (по направлениям) в журнале регистрации входящих документах в СЭД в РКК автоматически заносится текст резолюции, вносятся сведения об исполнителях и сроках исполнения поручений. На документы, содержащие несколько поручений, заданий (пунктов) с несколькими ответственными исполнителями, заполняется соответствующие строки РКК.

Далее подконтрольный документ с вложенной РКК отправляется ответственному исполнителю. В задаче проставляется срок исполнения.

Ответственный исполнитель знакомится с содержанием документа и поручением; исполняет поручение по документу или запрашивает информацию у соисполнителя; при необходимости запрашивает аргументированный перенос срока у автора резолюции.

Ответственный исполнитель при выполнении поручения:

– либо передает оригинал исходящего документа (в ответ на подконтрольный документ) в СДО, где присваивают исходящий номер и снимают с контроля, проставляя признак «На контроле» – «СНЯТО», в задачу же ответственный исполнитель вкладывает отсканированную копию исходящего документа, которая автоматически сохраняется в РКК;

– либо регистрирует в своем подразделении и также вкладывает в задачу отсканированную копию исходящего документа, которая автоматически сохраняется в РКК. Поручение снимается с контроля.

– при невыполнении в срок докладывает СДО о причинах невыполнения.

Ответственным исполнителям два раза в неделю СДО отправляют «Отчеты по контролю», где они проставляют отметки о ходе или исполнении документов/поручений.

Для контроля исполнения поручений по документам СДО ежедневно представляет директорам (по направлениям) и руководителям структурных подразделений сформированный в СЭД в электронном виде «Отчет по документам, стоящим на контроле», в котором указаны все документы, стоящие на контроле и числящиеся за ними.

Современные СЭД позволяют выводить на экран списки документов, исполнение которых истекает в определенный срок (сегодня, завтра, через 3 дня). Они могут автоматически предупреждать о документах с истекшим сроком исполнения в виде всплывающих окон на экране компьютера исполнителя или в виде уведомлений, получаемых сотрудником по электронной почте. Такое письмо может содержать ссылку, щелкнув по которой сотрудник может быстро открыть ожидающий исполнения документ. Автоматизированная система кон-

троля легко позволяет просмотреть все задания не только по срокам, но и по исполнителям, и, таким образом, видеть нагрузку каждого. В карточке на документ фиксируется как срок исполнения, указанный в резолюции, так и фактический срок исполнения документа, причины переноса срока, соисполнители со своими контрольными сроками, поэтому СЭД позволяет легко получить любые виды статистической отчетности по контролю исполнения документов как в табличной, так и в графической форме: по подразделениям, по исполнителям, доля документов исполненных в срок, с переносом срока исполнения, с нарушением сроков.

Так как СЭД фиксирует все задержки исполнения документов, эти сведения можно увязать с принятой в организации системой премирования сотрудников. Компьютер в любой момент может выдать списки неисполненных документов, с истекающим сроком исполнения, еще не просмотренных исполнителем, с сортировкой по срокам, по исполнителям, по видам документов. Соответствующие аналитические справки могут автоматически составляться компьютером по заданной форме и поступать на компьютер руководителя.

Реализованная таким образом в МУП «Водоканал» система контроля позволила сократить процент невыполненных в срок документов и поручений, повысить качество исходящих документов (ответов на подконтрольные документы) и качество написания резолюций.

Стоит отметить, что при любой системе контроля (традиционной или автоматизированной) данные о ходе и результатах контроля необходимо периодически обобщать и анализировать.

Одно из главных направлений анализа данных – анализ причин срыва сроков исполнения документов и поручений. Такими причинами могут быть:

- перегрузка руководителя;
- высокая степень централизации полномочий;
- недисциплинированность сотрудников;
- недостаточная мощность технических служб (например, экспедиции) или нерациональное использование оргтехники;
- нерациональная система документооборота;
- нечеткое распределение обязанностей между исполнителями.

На основе результатов анализа исполнительской дисциплины могут разрабатываться предложения не только по ускорению исполнения и повышению исполнительской дисциплины, но и по совершенствованию управления в целом.

1. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М., 2014.